

CELSO ROGÉRIO SAUER

JOÃO LUIZ CORDEIRO

**TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA NA DELEGACIA REGIONAL E
AGÊNCIAS DE RENDAS**

Monografia apresentado ao Departamento de Contabilidade, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná, como requisito para obtenção do título de Especialista em Auditoria Integral

Orientador: Prof. Blênio César Severo Peixe

CASCADEL

2003

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho ao nosso pais e colega de curso Andréia Cristina Pinguello “In-Memorian”, pela lição de vida digna. Também aos colegas de trabalho que incentivaram a realizar e concluir o curso, que nos deu forças para superar as dificuldades encontradas no decorrer deste curso.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus por estar sempre presente em nossa vida, e a toda a nossa família pelo incentivo e apoio, aos professores e funcionários, pela dedicação e atenção dispensadas durante o curso, e especial ao professor orientador que no decorrer deste trabalho nos auxiliou no caminho a ser seguido, e também a colaboração dos colegas da SEFA/CRE que nos forneceram dados para a pesquisa.

1 LISTA DE QUADROS

Quadro 1 Resultado da pesquisa.....	41
Quadro 2: Retorno e Resultado da Pesquisa com Funcionários da Delegacia Regional e Agencia de Rendas, que Atendem aos Contribuintes.	42
Quadro 3: Principais serviços da AR Internet utilizados pelos usuários.....	42
Quadro 4: Serviços Acessados pelo usuários por Delegacias Regionais.	43
Quadro 5:- Quadro comparativo AR-Internet.....	44
Quadro 6: Quantidade de usuários que acessaram durante os exercícios de Janeiro de 2001 a Fevereiro de 2003.	45
Quadro 7: Quantidade de estabelecimentos que acessaram durante o exercício de	46
Quadro 8: Demonstrativo da quantidade de usuários que utilizaram os serviços	46
Quadro 9: Serviços com sugestão a ser disponibilizados na AR Internet.	48
Quadro 10 Sugestões adicionais apresentadas pelos contribuintes.	49
Contribuintes na visão dos funcionários.	57

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Quantidade de usuários.....	45
Gráfico 2: Quantidade Estabelecimento.....	46
Gráfico 3: Demonstrativo anual quantidade usuários.....	47
Gráfico 4: Avaliação do atendimento pela Delegacia Regional aos usuários.	50
Gráfico 5: Avaliação do Atendimento pelas Agencias de Rendas aos usuários.	50
Gráfico 6: Avaliação dos serviços da AR-Internet disponível aos usuários.....	51
Gráfico 7: Serviços disponíveis no site da SEFA aos usuários.....	52
Gráfico 8: Eficiência do atendimento ao usuário quanto ao fornecimento de.....	53
Gráfico 9: Eficiência e modernidade dos programas disponíveis pela Receita Estadual aos usuários.....	53
Gráfico 10: Eficiência e modernidade dos equipamentos e estrutura das repartições para atendimento aos usuários.	54
Gráfico 11: Avaliação do atendimento aos usuários que procuram a Delegacia Regional e Agencias de Rendas para atender suas necessidades.	55
Gráfico 12: Atendimento prestado pela Delegacia Regional e Agencias de Rendas aos usuários.	55
Gráfico 13: Avaliação do atendimento na visão dos funcionários na Delegacia Regional.....	56
Gráfico 14: Avaliação do atendimento prestado nas Agencias de Rendas aos Contribuintes na visão dos funcionários.....	57
Gráfico 15: Avaliação na visão dos funcionários da Delegacia Regional e Agencias de Rendas dos serviços disponíveis na AR-Internet.....	57
Gráfico 16: Avaliação dos serviços disponíveis no site da SEFA na visão dos funcionários das Agencias de Rendas e Delegacias Regionais aos Contribuintes.	58
Gráfico 17: Avaliação dos serviços disponíveis no site da SEFA na visão dos funcionários das Agencias de Rendas e Delegacias Regionais aos contribuintes.	59
Gráfico 18: Avaliação dos serviços disponíveis no site da SEFA na visão dos funcionários das Agencias de Rendas e Delegacia Regional, aos contribuintes.	59

Gráfico 19: Avaliação da satisfação dos contribuintes quanto ao atendimento prestado pela Delegacia Regional e Agencias de Rendas, na visão de seus funcionários.	60
Gráfico 20: Relatório mensal das transações de inscrição período agosto/03, concedidas via internet.	61

LISTA DE ABREVIATURAS

AAR - Agência de Arrecadação de Renda
AIN – Assessoria de Informática
AR – Agência de Rendas
AR – Virtual – Agência de Rendas Virtual
AR-Internet – Agência de Rendas Internet
BLT – Biblioteca de Legislação Tributaria
CAEC – Coordenação de Assuntos Econômicos
CAFÉ – Coordenação da Administração Financeira do Estado
CCE – Cadastro de Contribuintes do Estado
CCF – Conta Corrente Fiscal
CDA - Controle de Dívida Ativa do ICMS
CELEPAR – Companhia de Informática do Paraná
CICAD – Comprovante de Informação Cadastral
CIF – Cadastro de Contribuinte da Fazenda
CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
COP – Coordenação de Orçamento e Programação
CPD – Centro de Processamento de Dados
CPF – Cadastro de Pessoa Física
CRE – Coordenação da Receita do Estado
DAF – Dívida Ativa Fiscal
DFC – Declaração Fisco Contábil
DRI – Departamento de Rendas Internas
DRR – Delegacia Regional da Receita
EEF – Estatísticas Econômico Fiscal
FCA – Fator de Conversão Automático
FCI – Finanças Controle do ICMS
GI – Guia de Informação
GIA – Guia de Informação e Apuração
GNRE – Guia Nacional de Recolhimento
GR/PR – Guia de Recolhimento Paraná.

ICMS – Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços
IGA – Inspetoria Geral de Arrecadação
II – Imposto de Importação
IPI – Imposto sobre Produtos Industrializados
IPVA – Imposto Sobre Propriedade de Veículos Automotor
ISS – Imposto Sobre Serviço
IVA – Imposto de Veículos Automotores
MEF – Mensageiro da Fazenda
PAF – Processo Administrativo Fiscal
PCs – Computadores
PR – Paraná
RDF – Receita Diária da Fazenda
REG – Relatórios Gerenciais
ROF - Relatório de Orientação Fiscal
SEFA/PR – Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná.
SEFI - Secretaria de Estado das Finanças
SELIC – Sistema Especial de Liquidação e Custódia
TAF – Tributação Arrecadação e Fiscalização
TAP – Tempo de Acordo de Parcelamento
TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação
UFIR – Unidade Fiscal de Referência
UPF/PR – Unidade Padrão Fiscal do Paraná

RESUMO

SAUER, C. R.; CORDEIRO, J. L. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO APLICADA NA DELEGACIA REGIONAL E AGÊNCIAS DE RENDA. O presente trabalho permitiu a realização de uma análise dos serviços prestados pela AR Internet, através da Tecnologia de Informação, aplicada na DRR e AR, através de seus usuários, que permitiu a realização e visando identificar se as expectativas e necessidades dos usuários estão sendo atendidas, buscando evidenciar que, ao contrário da imagem de ineficiência que em geral recai sobre o serviço público, esta organização cumpre com eficiência e modernidade o seu papel no atendimento aos contribuintes e usuários, focalizando principalmente os contadores que são os maiores usuários da AR- Internet. Inicialmente através de pesquisas bibliográficas e documental, procurou-se discorrer sobre a situação atual dos serviços públicos e caracterizar e analisar as formas de atendimento aos contribuintes cadastrado no CAD/ICMS, prestados pela DRR e AR, do Estado do Paraná. Buscou-se também identificar junto a informativos, revistas e Internet, projetos e ações em andamento que visam implementar melhorias e inovações neste setor. Na sequência, lançando mão da técnica de levantamento por meio de uma pesquisa de opinião com os contadores e usuários, e questionários aplicados a funcionários das DRR e ARs que trabalham no setor de atendimento, procurou-se diagnosticar a percepção em relação aos serviços, estando na visão do usuário como na visão do prestador de serviço. O resultado da caracterização e o conhecimento do grau de satisfação em relação aos serviços, baseados na análise das informações coletadas e tabulação dos dados, permitiu a obtenção de uma validação positiva da qualidade e eficiência dos serviços estudados, gerados pela boa média geral de aprovação dos entrevistados e a destacada evolução tecnológica. Procedeu-se o levantamento de informações junto a CRE sobre os projetos e ações em andamento que visem melhorar o atendimento aos contribuintes, através do desenvolvimento de novos serviços ou aprimoramento dos já existentes, analisando o conteúdo dos projetos, artigos, revistas e Internet. Foi utilizada a pesquisa aplicada, pela sua característica de interesses prático, onde os resultados possam ser aplicados e utilizados imediatamente, com a escolha de uma estratégia de ação e um plano para sua implementação. Para atendimento deste objetivo, realizou-se uma pesquisa de campo, com os usuários da AR-Internet, contadores e sócios de empresas inscritas no CAD/ICMS do Paraná, (quadro 1) e outra com os funcionários da CRE que trabalham no atendimento (quadro 2), procurando conhecer o grau de satisfação quanto ao atendimento nos diversos tipos de serviços prestados pelas AR. e DRR, eficiência quanto aos documentos e informações fornecidas bem como a modernidade dos programas e equipamentos com que se realiza o atendimento. O que possibilitou a conclusão de que a SEFA/CRE, desempenha as suas funções satisfatoriamente no que se refere aos aspectos de eficiência e modernidade. Espera-se que este estudo, seja fornecedor de subsídios à administração da SEFA/CRE- Pr, o que poderá resultar na implementação de melhorias e aperfeiçoamentos no sistema de atendimento aos usuários da AR-Internet, baseada nas necessidades e carências apuradas, traduzindo-se conseqüentemente em benefícios aos agentes envolvidos no sistema. **Palavras Chave:** Tecnologia de Informação aplicada na DRR e AR, sistema de atendimento, atendimento a distancia, eficiência, modernidade, modelos de serviços, através da AR-Internet, do Estado Paraná.

e-mail receitafz@hotmail.com

ÍNDICE

DEDICATÓRIA.....	II
AGRADECIMENTOS.....	III
LISTA DE QUADROS.....	IV
LISTA DE GRÁFICOS	V
LISTA DE ABREVIATURAS.....	VII
RESUMO.....	IX
1. INTRODUÇÃO	1
2. REVISÃO DE LITERATURA	5
2.1. HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	13
2.2. CONCEITOS DE INFORMAÇÃO, SISTEMA DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	14
2.2.1. Conceitos de Informação	14
2.2.2. Sistema de Informação	15
2.2.3. Tecnologia de Informação	17
2.3. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	17
2.3.1. Importância da Tecnologia da Informação no Mundo	18
2.3.2. Importância da Tecnologia de Informação no Brasil.....	18
2.3.3. O Estado Disponibiliza o Serviço.....	19
2.3.4. Desenvolvimento e Revolução do Serviço Público.....	21
2.3.5. Conceito de Atendimento.....	22
2.4. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO PARANÁ, COM PROJETO PARA SEFA/CRE	23
2.4.1. SEFA/CRE Diante à Tecnologia da Informação	25
3. METODOLOGIA	27
4. ESTUDO DE CASO	31
4.1. INVESTIMENTO E MODERNIZAÇÃO DA SEFA.....	32
4.2. SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO PARANÁ.....	33
4.2.1. Atendimento ao Contribuinte na Repartição.	35
4.2.2. Atendimento ao Contribuinte a Distancia.....	36
4.3. HISTÓRICO DA AR-INTERNET NO PARANÁ.....	37
4.4. IMPORTÂNCIA DA AR- INTENTE PARA O INTERESSE PUBLICO.....	39

4.4.1. Serviços disponibilizados pela AR-Internet no Paraná	40
4.5. RESULTADO DA PESQUISA DE OPINIÃO	41
4.5.1. Resultados e Discussão – Pesquisa.....	48
4.6. PROJETOS E AÇÕES EM DESENVOLVIMENTO PELA SEFACRE.....	61
4.6.1. Análise Geral de Opinião dos Serviços Oferecidos Pela SEFA.....	63
5. CONCLUSÃO	67
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
7. ANEXOS	74
ANEXO I - FORMULARIOS DE PESQUISAS	75
ANEXO II – RELATORIOS IGA.....	76

1. INTRODUÇÃO

Em resumo, TAYLOR. (1992, p. 11), diz "...ciência em lugar de empirismo; harmonia em vez de discórdia; cooperação não individualismo; rendimento máximo, em lugar de produção reduzida; desenvolvimento de cada homem, no sentido de alcançar maior eficiência e prosperidade".

Extranets Governamentais: lançado às bases do governo eletrônico, Governo Eletrônico: um conceito que se amplia junto com a Internet.

Apesar de ser um fenômeno recente, a Internet tem também sua história que, embora seja contada apenas em poucas décadas, já é capaz de fornecer uma idéia da evolução havida.

Para facilitar a compreensão sobre como os conceitos se modificaram com o tempo, se imagina a resposta para a questão:

O que é a Internet ? É uma rede capaz de interligar todos os computadores do mundo. O que a faz tão poderosa é a linguagem utilizada, que é identificada como TCP/IP (Protocolo e controle de transferência Internet). Todos os computadores que entende esta língua são capazes de trocar informações entre si, podendo assim concertar-se diferentes tipos de máquinas, tais como PC, MACs e Unix. REZENDE (2000, p.218).

AR-INTERNET: uma experiência prática do Governo do Paraná.

No Estado do Paraná, a Receita Estadual (vinculada à Secretaria da Fazenda) iniciou a prestação de serviços via Internet ao seu maior público (empresários e contabilistas) através de páginas de acesso público e irrestrito, em pouco tempo, esgotaram-se os serviços que poderiam ser disponibilizados desta maneira (em virtude das restrições impostas pelo sigilo fiscal, instituído no CTN), a partir de então, em parceria com a CELEPAR, projetou a construção de uma solução Extranet para este público, lançado em 03/04/2000 a Agencia de Rendas Internet.

Apesar de ser uma Extranet acessada apenas por um publico especifico,

previamente habilitado com código e senha de acesso, o alcance da AR- Internet é bastante amplo, os dados de 20/10/2000 seus 4.770 usuários acessam informações de 287.761 empresas cadastradas na Receita Estadual (49,6% do total das empresas), com a utilização diminui a frequência física dos contribuintes a Agência de Rendas da Receita Estadual, através deste serviço o contribuinte ou contadores poderão entregar via Internet GIA/ICMS, GI, DFC, SINTEGRA e outros serviços que oferecem.

A modernização da administração pública e as Tecnologia da Informação, o desenvolvimento das aplicações da informação é um fator de transformação da organização econômica e social e do modo de vida: convém que a nossa sociedade esteja em condição, ao mesmo tempo, de o promover e de controlar para colocá-lo a serviço da democracia e do desenvolvimento humano.

Um novo modelo precisa ser criado e deve responder às necessidades contemporâneas da administração pública. É importante observar que não se trata de destruir os órgãos de informática existentes, mas definir-lhes um novo papel, uma nova forma de atuação. O ciclo da informação desloca-se do CPD central para o usuário. O acesso a informação é parte da essência da democracia-quando a informação é controlada por grupos são seus beneficiários e o cidadão comum fica a sua mercê. Nos dias de hoje as tecnologia de informação são ferramentas vitais para a viabilização das funções de Estado e ele não pode prescindir de uma organização sob seu controle que viabilize e assegure a coordenação a integração e a expansão da aplicação como ferramenta.

O Estado na sua atividade precípua de atender aos interesses da coletividade, necessita obter recursos para este fim, os quais são oriundos principalmente da arrecadação de tributos. Portanto, é preciso manter uma estrutura fisco-

arrecadadora que preste atendimento e orientação aos contribuintes de tais tributos, bem como aos demais usuários deste sistema.

Muitos acham que os Órgãos Públicos e Estatais geralmente não se preocupam com a qualidade dos serviços, pois os seus usuários necessitam de tais serviços e acabam aceitando-os assim como são oferecidos, pois não dispõem de um outro concorrente que possa prestar o mesmo tipo de serviço de uma maneira mais eficiente.

Embora a maioria das pessoas veja o serviço público como ineficiente, principalmente por uma questão cultural, sendo este alvo de constantes reclamações e críticas, seja pelas regras obscuras, burocracia demasiada ou por falha na estrutura do atendimento, há no contexto atual, devido a revolução dos serviços e difusão do uso da informática, a destinação de investimentos buscando melhorias no setor, o que demonstra uma preocupação em mudar este conceito e na prática oferecer melhores serviços.

Conforme boletim divulgado pela Assessoria de Imprensa da Secretaria da Fazenda do Estado do Paraná, existe um grande crescimento em relação ao atendimento eletrônico dos contribuintes, podendo-se dizer que atingiu praticamente a 90% (noventa por cento), e que o Paraná é modelo nacional no que se refere a modernização do setor fazendário.

Diante disso, surge uma questão: o atendimento prestado na Receita Estadual e Delegacia Regional do Paraná atende as expectativas dos usuários ?

Analisar este serviço é o objetivo principal , pois apesar do trabalho constante que tem sido envidado para a sua melhoria, não se conhece o grau de eficiência quanto ao fornecimento de informações e documentos, o grau de modernidade quanto a estrutura, equipamentos utilizados e programas oferecidos e, tampouco se

sabe qual é o grau de aprovação no atendimento das necessidades dos seus usuários.

Portanto deseja-se demonstrar que o serviço de atendimento aos contribuintes, prestado pela Receita Estadual do Paraná é eficiente e acompanha a tendência das inovações tecnológicas que vem sendo apresentadas para o setor, satisfazendo as necessidades dos usuários, pois observa-se a existência de constantes investimentos no aprimoramento do sistema de atendimento e verifica-se um baixo índice de reclamações por parte do usuários.

Em termos específicos pretende-se:

- Caracterizar e analisar o serviço de atendimento prestado pelas Agencia de Rendas e Delegacias Regionais do Estado do Paraná, o que esta sendo feito para melhorá-lo;

Diagnosticar a percepção dos contribuintes e funcionários quanto ao serviço de atendimento;

2. REVISÃO DE LITERATURA

A tecnologia de Informação, se entende o conjunto de tecnologias envolvidas na combinação de computadores e meios de telecomunicações, seja na produção ou na utilização. ABREU (2001, p 102).

Do ponto de vista empresarial, as TIC são à base de um dos maiores segmentos da economia mundial, incluindo empresas de desenvolvimento, produção, comercialização e os serviços associados, entre outros, aos seguintes produtos ou serviços: computadores, seus periféricos e componentes; equipamentos de telecomunicações em geral; equipamentos eletro-eletrônicos em geral; componentes eletrônicos opto-eletrônicos em geral, software, como produto ou serviço. ALBERTIN (2002, p. 97).

A informação assume, hoje em dia, uma importância crescente. Ela torna-se fundamental em nível da empresa na descoberta e introdução de novas tecnologias, exploração das oportunidades de investimento e ainda na planificação de toda a atividade industrial.

“A gestão de Sistema de Informação e a sua inserção na estratégia empresarial são um fator chave na criação de valor acrescentado e das vantagens competitivas para a empresa”. ARANTES (1998, p. 77).

Se, por um lado, ajudam a detectar novas oportunidades e criar vantagens competitivas, por outro, ajudam a defendê-la de ameaças provenientes da concorrência.

O sucesso das organizações depende basicamente das decisões tomadas por seus gestores antes mesmo de apresentar ao mercado seus produtos ou serviços.

Estas decisões têm e tornado necessárias em prazos cada vez mais curtos e exigindo dos tomadores de decisões uma atenção redobrada aos ambientes interno e externo da empresa.

“O desafio dos gestores da área de Tecnologia de Informação é deixar sua

posição de suporte a processos e processamentos de transações, migrando para a construção de formas de distribuição do conhecimento favorecendo o aprendizado e o acesso estruturado a idéias e experiências, transformando os sistemas de informação convencionais em sistemas de conhecimento” TEIXEIRA, (2000, p 35).

A existência de sistemas capazes de gerenciar adequadamente a identificação de fontes internas e externas de conhecimento, capturar, aqui usado no sentido de formalizar, modelar, arquivar e referenciar as fontes identificadas, distribuir permitindo o acesso, a difusão, a exploração e a interação com o usuário e finalmente atualizar, mantendo os arquivos e referências às fontes em dia com alterações ocorridas e sua relevância no contexto empresarial, torna possível a gestão do conhecimento. (www.timaster.com.br) 14:17 em 27/01/03.

O mercado brasileiro de TIC esta entre os 10 maiores do mundo, com faturamento anual aproximadamente U\$\$ 55 bilhões em produtos e serviços, o setor de software no País conta com mais de 3 mil empresas produtoras.

Seu crescimento tem sido constante nos últimos anos, com taxas anuais entre 5% e 20%, o setor de software no País conta com mais de 3 mil empresas produtoras com faturamento da ordem de U\$\$ 2,5 bilhões.

O mercado nacional de telecomunicações experimenta atualmente uma das maiores expansões do mundo: os investimentos nos últimos 3 anos somaram mais de U\$\$ 20 bilhões e o numero de telefones fixos passou de 13,3 milhões a 35 milhões entre 1994 a 2000, esperando-se 60 milhões em 2005.

Na telefonia móvel, os números evoluíram de 4,6 milhões em 1997 para 21,0 milhões em 2000, a provisão total de acesso telefônicos (fixos ou celulares) para 2005 é de 116 milhões.

“A política nacional para TIC está fundamentada na Lei de Informática,

sancionada pelo Presidente da Republica em janeiro de 2001, na regulamentação estão previstos benefícios fiscais progressivos aos investimentos de base tecnológica até o ano de 2006". CARVALHO (2002, p. 35 e 36)

"A legislação específica do setor começou a ser estruturada em 1991, com a aprovação da Lei de Incentivos Fiscais para Informática, e foi, aos poucos, estruturada por meio da criação de programas federais e, mais tarde, dos Fundos Setoriais do Ministério de Ciência e Tecnologia". CAVALHO (2002, p. 36)

"A transformação da tecnologia de informação chegou a Administração Publica, exigem das organizações maior agilidade e flexibilidade no atendimento a novas e crescentes demandas". CARVALHO (2002, p. 36).

A nova modelagem dos Sistemas de Informação do Estado Paraná, devem atender as seguintes diretrizes: distribuição do processamento, mantendo sua execução junto às estruturas que operam os processos objeto da informatização; criação de uma infra estrutura de comunicação de dados de alta capacidade, baseada em padrões internacionais abertos (arquitetura OSI), que assegure a interconexão e interoperabilidade dos sistemas; disponibilização nessa rede de serviços como correio eletrônico, transferencias de arquivos EDI, transmissão de dados, voz e imagens, que pode ter grande impacto sobre a simplificação dos processos da Administração. (www.centrodedesingn.org.br) 16:25 em 13/03/03)

O Estado acumula informações sobre o cidadão, a sociedade, a economia, etc..., com recursos públicos e, portanto, deve utiliza-los no interesse do conjunto da sociedade e não torna-las propriedade de subcorporações dentro do serviço público, dessa forma, respeitadas as restrições legais e de privacidade, as informações de caráter público devem ser disponibilizadas através de Centros de Informação, Universidades, Bibliotecas, conferindo inclusive maior transparência ao Governo; da

mesma forma, as informações necessárias à tomada de decisão devem ser acessíveis a quaisquer órgãos da Administração que delas necessitam, independentemente do local onde estão armazenadas, apoiadas por ferramentas de extração e tratamento de informações; a universalização do uso da informática como ferramenta de qualidade e produtividade do serviço público passa necessariamente pela qualificação do Funcionário Público, nesse sentido, o Governo deve investir maciçamente na formação de “Servidor Publico”, agregando os conhecimentos de informática a essa formação, além disso deve criar a carreira profissional de informática no quadro geral, suprimindo-a através de concurso públicos e propiciando uma distribuição uniforme dessas competências entre as diversas áreas da Administração; incentivo ao avanço da informatização na direção dos serviços ao cidadão; existe um modismo tecnológico que deslumbra os desavisados, gerando grandes, dispendiosos, dispersivos e improdutivos investimentos, além das orientações descritas anteriormente, existem duas outras que são fatores críticos de sucesso: a) a criação de ampla base normativa, baseada em padrões internacionais e na padronização de objetos de licitação, amplamente divulgados; b) uma instância de coordenação forte e comprometida com as diretrizes governamentais. (www.seti.gov.br/parantecnologia) 17:18 em 20/04/03.

Existem algumas ações complementares que podem alavancar esse esforço como, por exemplo, a isenção de impostos (II, IPI, ICMS, ISS), para aquisição de bens e serviços de informática pelos órgãos de direito público interno, o que, além de diminuir os dispêndios do Estado, se bem dirigido, tem um efeito importante sobre o desenvolvimento econômico do setor.

“A efetiva modernização do Estado passa certamente pelo amplo acesso à informação ágil, integrada e com qualidade, como ferramenta de apoio à tomada

de decisão e a melhoria da qualidade dos serviços ao cidadão. Os paradigmas desse novo modelo são: foco no cidadão; a informática como ferramenta de modernização do Estado, a democratização do acesso à informação". REZENDE (1994).

"A dificuldade reside não tanto em ter novas idéias, mas em escapar das antigas." (Keynes) por definição diz:

O administrador público, investido no papel de representante da sociedade, cabe-lhe cumprir, de forma eficaz e eficiente, o duplo papel de :

1. inovador social, transformando e aperfeiçoando as realidades onde atua; e
2. integrador social, cuja sensibilidade e competência técnico-política o faz articulador competente das demandas ambientais e externas, compatibilizando-as com os recursos organizacionais existentes". PARANÁ, Secretaria de Estado do Planejamento, Metodologia de Diagnostico e Mudança Organizacional, Curitiba (Imprensa Oficial, 1982, p. 15).

A impressionante velocidade das mudanças em nossa sociedade atual exige cada vez mais um comprometimento de todos na administração. Tendo em vista sua própria área de atuação, as organizações públicas são as que mais sofrem os efeitos das alterações sociais, políticas, econômicas e tecnológicas, uma vez que lidam com praticamente todos os segmentos da comunidade, uma organização pública possui um ambiente externo muito mais complexo do que qualquer empresa privada. Este inegável fato traz o desafio de não apenas atuar neste ambiente de rápidas mudanças, mas de fazê-lo por meio de um planejamento bem estruturado. ARAUJO (2001, p. 209).

O acima exposto é duplamente importante quando aplicado a uma Organização voltada para a área de informática. Além de todos os desafios inerentes às mudanças ambientais internas e externas de uma organização, os profissionais da Tecnologia de Informação enfrentam desafios próprios de sua área, sem dúvida a que sofre as transformações mais profundas nos dias de hoje.

Para se adaptar a esse cenário de rápidas transformações, torna-se imperativa não apenas a adoção de uma abordagem voltada ao planejamento das ações, mas principalmente o uso constante de ferramentas metodológicas que indiquem à organização como pensar e repensar suas ações, como traçar estratégias e como implantar um gerenciamento produtivo. Dentro deste contexto, a busca pelo ideário formado nos meios acadêmicos é de extrema importância para focalizar a organização em uma abordagem científica no seu processo de planejamento, somente com o uso correto de ferramentas consagradas da administração será possível não apenas adaptar-se às mudanças, mas fazê-lo de forma eficaz, eficiente e principalmente inovadora. CARVALHO (2002, p.43).

"A modernização da administração publica e as Tecnologia da Informação, o

desenvolvimento das aplicações da informação é um fator de transformação da organização econômica e social e do modo de vida: convém que a nossa sociedade esteja em condição, ao mesmo tempo, de o promover e de controlar para colocá-lo a serviço da democracia e do desenvolvimento humano". SILVA (2001, p 98).

Um novo modelo precisa ser criado e deve responder às necessidades contemporâneas da administração pública. É importante observar que não se trata de destruir os órgãos de informática existentes, mas definir-lhes um novo papel, uma nova forma de atuação. O ciclo da informação desloca-se do CPD central para o usuário. O acesso à informação é parte da essência da democracia-quando a informação é controlada por grupos são seus beneficiários e o cidadão comum fica a sua mercê. Nos dias de hoje as tecnologia de informação são ferramentas vitais para a viabilização das funções de Estado e ele não pode prescindir de uma organização sob seu controle que viabilize e assegure a coordenação a integração e a expansão da aplicação como ferramenta. SILVA (2001, p. 121).

Um dos graves problemas a enfrentar é que os sistemas de informação existentes reproduzem a forma de organização da administração pública, o desafio é romper com o paradigma da burocracia estatal, que visualiza o cidadão esquartejado através dos infinitos fragmentos em que ela se multiplica hierárquica e funcionalmente, é preciso organizar os recursos do Estado de forma a viabilizar o atingimento das metas estabelecidas e não segundo departamentalizações artificiais que apenas pulverizam responsabilidades, isso exige também a construção de sistemas de informação com esta orientação, invertendo aquele modelo tradicional que tem pautado a informática publica por três décadas. CARVALHO (2002, p. 320).

Os sistemas de informação são um recurso com grande potência para suportar e alavancar a reorientação da administração pública e o acompanhamento e avaliação da execução de seu plano de ação, são instrumentos de apoio à ação de um Governo focado na cidadania e não no seu próprio umbigo.

Tendo em vista a necessidade urgente de uma administração voltada para modernas técnicas gerenciais, àquelas que mais adequadamente se encaixam na complexidade da sociedade atual, a Assessoria de Informática da Coordenação da Receita do Estado buscou pautar suas atividades com base em alguns conceitos consagrados da moderna teoria da administração, quais sejam:

- ♦ Abordagem Estratégica
- ♦ Teoria "Z"
- ♦ Qualidade Total

A abordagem estratégica significa adotar uma postura voltada para o planejamento estratégico, ou seja, levando-se em consideração os aspectos ambientais do órgão (internos e externos).

A estratégia segundo BLACKERBY (1998, p 278) fornece um “mapa da estrada”, nos diz como estamos, para onde queremos ir e qual a melhor maneira de se chegar aonde quer. Para esse autor, “a importância de um planejamento estratégico em uma organização pública é ainda maior do que em uma organização privada”.

É preciso apenas que o funcionário público assimile os conceitos inerentes ao planejamento estratégico, para fugir do mito de que o setor público não pode ser administrado da mesma forma que uma empresa do setor privado, haja visto que os conceitos da estratégia podem facilmente ser aplicados na área pública, é claro que existem diferenças profundas, mas uma vez separadas essas diferenças, o processo de planejamento estratégico deve ser desencadeado normalmente. BLACKERBY (1998, p 298).

“O planejamento estratégico no setor público difere substancialmente do planejamento estratégico no setor privado. O planejamento estratégico no setor público requer uma abordagem diferente em alguns passos do ciclo de planejamento, particularmente nos indicadores de resultados e passos de definição de objetivos”. BLACKERBY (1998, p. 345).

Fica claro, que não se ignoram as diferenças na dicotomia pública – privada, mas é assa importância a conscientização de que é necessário criar uma mentalidade voltada a conceitos que até pouco tempo eram considerados exclusivos da iniciativa privada.

“Um órgão público tem clientes internos e externos, bem como fornece bens e serviços, da mesma forma que qualquer empresa privada. Uma vez criado esse ideário, pode-se iniciar uma caminhada voltada para aspectos estratégicos”. REZENDE (1994, p. 398).

“O planejamento estratégico é antes de tudo uma atitude um “modo de vida”, traz ao órgão planejador e a seus funcionários a disciplina de sempre trabalhar com base em ações planejadas e detalhadas, evitando-se a dispersão das atividades e do rumo do órgão. ”. BLACKERBY (1998, p. 345).

“A ciência da administração desenvolveu, ao longo dos anos, varias abordagens quanto à forma de gerenciar. Os diferentes valores trazem diferentes maneiras de como se deve administrar um departamento ou empresa. De maneira geral, encontramos três abordagens diferentes”: JANSEM (1997, p 156).

De acordo com esse autor a teoria “X”, a qual baseia-se na presunção de que os funcionários de uma empresa são essencialmente apáticos, desmotivados, negligentes preguiçosos, precisando, portanto de vigília constante para produzir alguma coisa, e não participando em nenhum momento das decisões gerenciais. Já uma outra abordagem, a Teoria “Y”, pressupõe que os funcionários são conscienciosos, não precisam de monitoração constante, mas igualmente não participam da administração. Tanto na Teoria “X” quanto a “Y” , foram desenvolvidas por Douglas MacGregor.

De acordo com RODRIGUES (1989, p. 40),

Uma terceira teoria alternativa proposta por William Ouchi, chamada Teoria “Z”, com origem no estilo japonês de administração, baseia-se no envolvimento do funcionário com a empresa. Compreende:

- ♦ Comprometimento dos funcionários com as necessidades da empresa;
- ♦ Consciências empresariais – têm clientes e fornecedores;
- ♦ Co – responsabilidade pelo sucesso ou fracasso;
- ♦ Consciência profissional de sua missão na empresa;
- ♦ Busca do crescimento conjunto;
- ♦ Espírito de equipe, de coletividade – exemplo do “oásis interativo”.

A Teoria “Z” reforça aspectos como ampliação das habilidades dos funcionários, generalizados ao invés de especialização, além da necessidade de treinamento continuo, busca criar um ambiente de trabalho saudável , percebendo como importante não apenas o funcionário como um trabalhador, mas também como ser humano, como também incentiva a participação de todos na administração, torna-se necessário que as pessoas tenham um grande conhecimento sobre a totalidade dos aspectos da organização, logo é vital o intercâmbio de informações e a forte interação entre os vários setores e funcionários, percebe-se facilmente que a Teoria “Z” constitui um estilo participativo e transigente de gerenciamento e “como liderança, é o estilo democrático em sua essência.” RODRIGUES (1989 p. 40).

2.1. HISTÓRICO DA EVOLUÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Com grande desenvolvimento do computador, hoje é praticamente impossível imaginar certas atividades da vida diária sem o seu auxílio. Ele pode executar uma infinidade de trabalhos em escritórios, linhas de montagem, laboratórios e até mesmo em casa, a sua utilização é virtualmente ilimitada, abrangendo praticamente todas as áreas do conhecimento humano. Os computadores de pequeno porte, chamados de microcomputadores, hoje representam uma significativa parcela do trabalho processado por essas máquinas, e a tendência é descentralizar a informação, passando o microcomputador a ocupar um lugar cada vez mais destacado na sociedade. De todas as máquinas que o homem inventou o computador se destaca pois durante muitos anos ele tem recebido o título de cérebro humano, por armazenar informações úteis e processá-las em um curto espaço de tempo. MONTEIRO (1995, 40).

Em 1949 a empresa fundada por Mauchi e Eckert construiu com sucesso o primeiro computador para fins comerciais, o UNIVAC I, (universal Automatic Computer), adquirido pelo Bureau of Census dos EUA, para processar dados do censo de 1950. A Univac criou diversos tipos de computadores, a começar pelo UNIVAC II, e em seguida a série 1100, mais voltada para a computação científica. MONTEIRO (1995, 42).

“Em 1946/1956, baseados em tecnologias de válvulas eletrônicas, normalmente quebravam após muitas horas de uso, tinham dispositivo de entrada e saída primitivos, calculavam com velocidade de milésimo de segundo e eram programados em linguagem de máquina, os computadores dessa geração tinham em média 20.000 válvulas, foram representados pelo UNIVAC, EDVA, IBM 650”. MONTEIRO (1995, 44).

“De 1957/1963, nestes equipamentos, a válvula foi substituída pelo transistor, seu tamanho era 100 vezes menor que a válvula, não precisava de tempo para aquecimento, consumia menos energia, era mais rápido e confiável, faziam cálculos em microssegundos, seu representante clássico foi o IBM 1401”. MONTEIRO (1995, 48).

De 1964/1981, ocorre a substituição dos transistores pela tecnologia de circuito integrado (transistores e outros componentes eletrônicos) miniaturizados montados num único chip, que já calculavam em segundos.

“Período de 1982/1990, utilização de microprocessadores e de CI's (circuitos

integrados) do tipo VLSI (escala muito alta de integração altíssima miniaturização dos circuitos integrados), proporcionando o surgimento dos microcomputadores". MONTEIRO (1995, p. 50).

"Na década de 1990, uma classificação polemica, entretanto duas características aparecem como mais prováveis de fazerem parte da Quinta geração, a primeira seria possuir uma arquitetura de processamento paralelo, um numero muito grande de processadores operando simultaneamente para executar um trabalho". MONTEIRO (1995, p. 51).

A informática vem se desenvolvendo em nosso cotidiano de uma maneira muito rápida em todos os campos de atuação, esse trabalho além de fonte de pesquisa, atuou como um pequeno guia do que foi ou de como iniciou tudo na historia da informática fazê-lo foi de grande importância pois elevou o conhecimento de coisas que ainda eu não tinha conhecimento no campo da própria informação como também na área da informação. MONTEIRO (1995, p. 53).

2.2. CONCEITOS DE INFORMAÇÃO, SISTEMA DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A seguir serão apontados os principais conceitos de informação, sistema de informação e tecnologia da informação.

2.2.1. Conceitos de Informação

"O conceito de informação deriva do latim e significa um processo de comunicação ou algo relacionado com comunicação" ZHANG (1988. 68), mas na realidade existem muitas e variadas definições de informação, cada uma mais

complexa que outra, pode-se também dizer que “informação é um processo que visa o conhecimento, ou, mais simplesmente, a informação é tudo que reduz a incerteza, um instrumento de compreensão do mundo e da ação sobre ele”. RODRIGUES (1989, p. 234).

2.2.2. Sistema de Informação

“Por sistema de Informação, se entende o conjunto de tecnologias envolvidas na combinação de computadores e meios de telecomunicações, seja na produção ou na utilização”. LAWRENCE (1986, p. 28).

Do ponto de vista empresarial, as TIC são a base de um dos maiores segmentos da economia mundial, incluindo empresas de desenvolvimento, produção, comercialização e o serviços associados, entre outros, aos seguintes produtos ou serviços: computadores, seus periféricos e componentes; equipamentos de telecomunicações em geral; equipamentos eletro-eletrônicos em geral; componentes eletrônicos opto-eletrônicos em geral, software, como produto ou serviço. CAMPOS (1993, p.56).

“A informação assume, hoje em dia, uma importância crescente. Ela torna-se fundamental em nível da empresa na descoberta e introdução de novas tecnologias, exploração das oportunidades de investimento e ainda na planificação de toda a atividade industrial”. RODRIGUES (1989, p. 68).

A gestão de Sistema de Informação e a sua inserção na estratégia empresarial são um fator chave na criação de valor acrescentado e das vantagens competitivas para a empresa.

Se, por um lado, ajudam a detectar novas oportunidades e criar vantagens competitivas, por outro, ajudam a defendê-la de ameaças provenientes da concorrência.

“O sucesso das organizações depende basicamente das decisões tomadas

por seus gestores antes mesmo de apresentar ao mercado seus produtos ou serviços.”CAMPOS (1993, p. 56).

Estas decisões têm e tornado necessárias em prazos cada vez mais curto e exigindo dos tomadores de decisões uma atenção redobrada aos ambientes interno e externo da empresa.

“O desafio dos gestores da área de Tecnologia de Informação é deixar sua posição de suporte a processos e processamentos de transações, migrando para a construção de formas de distribuição do conhecimento favorecendo o aprendizado e o acesso estruturado a idéias e experiências, transformando os sistemas de informação convencionais em sistemas de conhecimento” TEIXEIRA (2000, p. 205).

A existência de sistemas capazes de gerenciar adequadamente a identificação de fontes internas e externas de conhecimento, capturar, aqui usado no sentido de formalizar, modelar, arquivar e referenciar as fontes identificadas, distribuir permitindo o acesso, a difusão, a exploração e a interação com o usuário e finalmente atualizar, mantendo os arquivos e referências às fontes em dia com alterações ocorridas e sua relevância no contexto empresarial, torna possível a gestão do conhecimento. ALBERTINI, (2002, p. 78)

A Tecnologia de Informação esta inserida praticamente em todas as atividades empresariais e os investimentos em tecnologia continuam crescendo ano após ano, os funcionários dispõem de poderosos PCs em suas mesas e carregam laptops em seus deslocamentos, os sistemas da empresa se comunicam com os de outras, inclusive com a Receita Estadual.

A Internet esta em todos os lugares, entretanto muitos executivos e funcionários continuam frustrados com o resultado obtidos pelas corporações. A razão? Infelizmente muitas empresas não utilizam o pleno potencial da Tecnologia de Informação para remodelar ou modernizar suas estruturas organizacionais e as mantém como foram criadas há muitos anos, os sistemas de informação são muitas vezes usados para simples automação de processos antigos, a já clássica estrutura

hierárquica, ainda muito comum hoje em dia, divide o trabalho em áreas funcionais projetadas para uma era anterior ao advento da Tecnologia de Informação e, claramente, esta estrutura não atende mais a dinâmica dos negócios atuais.

2.2.3. Tecnologia de Informação

“A tecnologia da informação, segundo WALTON (1993, p. 67), é o conjunto de recursos não humanos dedicados ao armazenamento, processamento e comunicação da informação, e a maneira como esse recursos estão organizados num sistema capaz de executar um conjunto de tarefas”.

2.3. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Por TIC, Tecnologia de Informação e Comunicação, “se entende o conjunto de tecnologias envolvidas na combinação de computadores e meios de telecomunicações, seja na produção ou na utilização, do ponto de vista empresarial”. MARCOVICH (1997, p. 308).

As TIC são base de um dos maiores segmentos da economia mundial, incluindo empresas de desenvolvimento, produção, comercialização e os serviços associados, entre outros, aos seguintes produtos ou serviços: “Computadores e seus periféricos e componentes; equipamentos de telecomunicações em geral; componentes eletrônicos, micro-eletrônicos e opto-eletrônicos em geral; software, como produto ou serviços”. MARCOVICH (1997, p. 398).

2.3.1. Importância da Tecnologia da Informação no Mundo

Para se ter uma idéia da importância das TIC, em 2001 foram movimentados no mundo algo em torno de U\$\$ 350 bilhões, nos Estados Unidos, cerca de 44% do PIB é gerado por esse segmento, na União Européia o peso na formação do PIB é de 33%, apenas nas três América o setor das TIC emprega de 28% a 30% dos 116.250.000 trabalhadores que vivem nos 35 países do Continente. A projeção é de que esse percentual suba para 32,4% em 2006. As TIC e em particular o software, são o principal insumo de competitividade empresarial e eficiência social, praticamente todos os aspectos da vida moderna, desde a pesquisa científica até as finanças, dependem dessas tecnologias, elas estão tornando também a principal ferramenta de democratização do conhecimento, da formação e do treinamento, e da transparência governamental. (<http://www.cits.br>), 16:12 em 30/05/03.

2.3.2. Importância da Tecnologia de Informação no Brasil.

O mercado brasileiro TIC, Tecnologia de Informação, esta entre os dez maiores do mundo, com faturamento anual de aproximadamente U\$\$ 55 bilhões em produto e serviços, o setor de software no País conta com mais de 3 mil empresas produtoras, com faturamento anual de U\$\$ 2,5 bilhões seu crescimento tem sido constante nos últimos anos, com taxas anuais entre 5% e 20%. (<http://www.investict.com.br/index.htm>) 17:15 em 18/06/03.

O mercado nacional de telecomunicações experimenta atualmente uma das maiores expansões do mundo: os investimentos nos últimos três anos somaram

mais de U\$\$ 20 bilhões e o numero de telefone fixos passou de 13,3 milhões a 35 milhões entre 1994 a 2000, esperando-se 60 milhões em 2005, telefonia móvel os números evoluíram de 4,6 milhões em 1997 para 21,0 milhões em 2000, e para 2005 a previsão é de 116 milhões. (<http://www.investict.com.br/index.htm>) 17:15 em 18/06/03.

A política nacional para a Tecnologia da Informação e Comunicação esta fundamentada na Lei de Informática, sancionada pelo Presidente da Republica em janeiro de 2001, na regulamentação esta previstos benefícios fiscais progressivos aos investimentos de base tecnológica até o ano de 2006, a legislação especifica do setor começou a ser estruturada em 1991, com a aprovação da Lei de Incentivo Fiscais para Informática, e foi aos poucos, estruturada por meio da criação de programas federais e, mais tarde, dos Fundos Setoriais do Ministério de Ciência e Tecnologia.

2.3.3. O Estado Disponibiliza o Serviço

“Os órgãos públicos enfrentam tempos difíceis: déficits financeiros – que levam a administração pública a eliminar e adiar programas necessários, aumento da demanda de serviços tradicionais e uma descrença cada vez maior por parte da população, com relação à capacidade do governo em servir as suas necessidades”. CARR e LITMANN (1992, p. vi).

“O Estado desenvolve atividades políticas, econômicas, sociais, administrativas, financeiras, educacionais, policiais, que tem por fim regular a vida humana em sociedade, por isso que a finalidade essencial do Estado é a realização

do bem comum. E sendo assim o Estado necessita de entradas suficientes para custear despesas”. CASSONE (1999.p.25).

Entretanto, apesar das dificuldades, o governo possui a obrigação moral de oferecer bons serviços em todos os setores, buscando sempre manter padrões de eficiência e modernidade, acompanhando os avanços tecnológicos, demonstrando de forma exemplar a importância da qualidade em uma organização.

A imagem do serviço público, como desafio da gestão pública contemporânea torna-se imprescindível a mudança da imagem de ineficiência no serviço público, o qual foi alvo de críticas constantes, conforme observa;

“É uma vergonha que os órgãos de governo tenham, em geral, uma imagem de prestação de serviço tão ruim, mas em sua maior parte ela é merecida (...) Muitas pessoas que trabalham em órgãos públicos, consciente ou inconscientemente, julgam estar em posição de influencia burocrática em relação ao público, e não a disposição do público” ALBRECHT (1994, p. 8)

E ainda, “a razão pela qual o serviço publica é tão mau, com poucas exceções dignas de nota é muito simples: não é necessário, às entidades governamentais, que seja oferecido um bom serviço”. ALBRECHT (1994, p. 9).

Nos serviços públicos, cuja preocupação central deve ser o bem estar dos cidadãos, há de se levar em conta o nível de satisfação dos consumidores em relação aos produtos e serviços ofertados, mesmo que estes não sejam vendidos. Nesta visão de implantação de um processo voltado ao consumidor no setor público e de fazer de cliente a prioridade número um, “ quando o governo se compromete com os seus usuários, nenhum serviço ou processo continua em vigor simplesmente porque sempre foi feito daquela maneira, em vez disso, o ambiente voltado para o usuário é dinâmico, com as expectativas do cliente provocando continuamente novas melhorias”. (CARR e LITMANN, 1992, p. 38).

A cada dia o Setor Público se defronta com novos desafios, exigindo formas flexíveis de gestão, descentralização de funções, redesenho de estruturas, criatividade de seus recursos humanos e aperfeiçoamento dos serviços, nesse contexto, torna-se imprescindível que a administração pública esteja preparada para

enfrentar as mudanças contínuas, com vistas à maior qualidade e produtividade de suas ações, mediante a adoção de modelos de serviços capazes de gerar resultados eficazes.

Segundo SILVA (1999, p.844), “usuário (...) indica aqueles que usam ou usufruem alguma coisa a um serviço de natureza pública ou particular”.

Referindo-se aos usuários na área governamental, CARR e LITMANN (1992, p. 32), observam que, “um usuário é qualquer pessoa que recebe ou usa o que é produzido pelo funcionário – ou cujo sucesso ou satisfação depende de suas ações”.

2.3.4. Desenvolvimento e Revolução do Serviço Público.

Seguindo esta linha de pensamento, verifica-se atualmente, um desenvolvimento crescente, revolucionando todos os serviços, em todos os níveis, os quais passam a ser tratados com destaque, ocorrendo uma maior preocupação com a qualidade e eficiência dos mesmos, tornando-se merecedores de novos empreendimentos.

A respeito das mudanças profundas, baseadas na tecnologia da informação, STOFFEL (2000, p.3), assim discorre: “A tecnologia da informação a cada dia agrega inovações que impactam diretamente no dia a dia dos países, organizações e pessoas, e o mercado consumidor está cada vez mais exigente quanto a qualidade e preços dos produtos e serviços disponibilizados”.

Segundo CUSTODIO (1999, p.12), “... optando-se pelo sentido comum, o princípio da eficiência significaria ao agente administrativo a obrigação de satisfazer as necessidades dos cidadãos (consecução dos fins), com presteza e da maneira menos dispendiosa possível para Administração (otimização dos meios).

Aqui eficiência seria a Administração que obtivesse os resultados dela se espera...”

Ainda, CUSTODIO (1999, p. 214): “O princípio da eficiência traduz três idéias: Prestabilidade, pois o atendimento prestado pela Administração Publica deve ser útil ao cidadão. Presteza porque os agentes públicos devem atender o cidadão com rapidez. Economicidade porquanto a satisfação do cidadão deve ser alcançado do modo menos oneroso possível ao Erário Publico”.

A eficiência no serviço publico é entendida como a qualidade do serviço que é oferecido e esta diretamente ligado ao comportamento dos seus agentes no uso dos recursos públicos, buscando-se a efetiva consecução dos resultados desejados, assim como a satisfação dos cidadãos.

Trazendo este conceito de eficiência para o serviço da Receita Estadual, entende-se que este deve ser prestado de forma a atender as necessidades dos usuários e da organização, de maneira rápida e correta, evitando-se desperdícios de tempo e recursos.

Com advento da informática, grande parte dos serviços está sendo aperfeiçoada, inclusive nos órgãos públicos observa-se um avanço principalmente no que se refere ao atendimento ao publico, com a integração de informações, permitindo mais agilidade e menos burocracia.

2.3.5. Conceito de Atendimento

Para BUENO, (1995, p.80), Atendimento é “o ato ou efeito de atender; acolhida” e, atender significa “dar, prestar atenção; tomar em consideração; acolher com atenção ou cortesia”. A Assistência aos contribuintes dá-se de duas formas: diretamente na repartição publica ou a distancia.

2.4. TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO NO PARANÁ, COM PROJETO PARA SEFA/CRE.

A transformação da tecnologia de informação chega a Administração Pública, exigem das organizações maior agilidade e flexibilidade no atendimento a novas e crescentes demandas. MARCOVICH (2001, p. 89)

A nova modelagem dos Sistemas de Informação do Estado Paraná, deve atender as seguintes diretrizes: distribuição do processamento, mantendo sua execução junto às estruturas que operam os processos objeto da informatização; criação de uma infra estrutura de comunicação de dados de alta capacidade, baseada em padrões internacionais abertos (arquitetura OSI), que assegure a interconexão e interoperabilidade dos sistemas; disponibilização nessa rede de serviços como correio eletrônico, transferências de arquivos EDI, transmissão de dados, voz e imagens, que pode ter grande impacto sobre a simplificação dos processos da Administração. ([www//http.investict.com.br/index.htm](http://http.investict.com.br/index.htm)), 16:15 em 15/05/2003.

O Estado acumula informações sobre o cidadão, a sociedade, a economia, etc..., com recursos públicos e, portanto, deve utilizá-los no interesse do conjunto da sociedade e não torná-las propriedade de subcorporações dentro do serviço público, dessa forma, respeitadas as restrições legais e de privacidade, as informações de caráter público devem ser disponibilizadas através de Centros de Informação, Universidades, Bibliotecas, conferindo inclusive maior transparência ao Governo.

Da mesma forma, as informações necessárias à tomada de decisão devem ser acessíveis a quaisquer órgãos da Administração que delas necessitam, independentemente do local onde estão armazenadas, apoiadas por

ferramentas de extração e tratamento de informações; a universalização do uso da informática como ferramenta de qualidade e produtividade do serviço público passa necessariamente pela qualificação do Funcionário Público, nesse sentido, o Governo deve investir maciçamente na formação de “Servidor Publico”, agregando os conhecimentos de informática a essa formação, além disso, deve criar a carreira profissional de informática no quadro geral, suprindo-a através de concurso públicos e propiciando uma distribuição uniforme dessas competências entre as diversas áreas da Administração incentivo ao avanço da informatização na direção dos serviços ao cidadão.

Existe um modismo tecnológico que deslumbra os desavisados, gerando grandes, dispendiosos, dispersivos e improdutivos investimentos, além das orientações descritas anteriormente, existem duas outras que são fatores críticos de sucesso: a) a criação de ampla base normativa, baseada em padrões internacionais e na padronização de objetos de licitação, amplamente divulgados; b) uma instância de coordenação forte e comprometida com as diretrizes governamentais.

Existem algumas ações complementares que podem alavancar esse esforço como, por exemplo, a isenção de impostos (II, IPI, ICMS, ISS), para aquisição de bens e serviços de informática pelos órgãos de direito público interno, o que, além de diminuir os dispêndios do Estado, se bem dirigido, tem um efeito importante sobre o desenvolvimento econômico do setor.

“A efetiva modernização do Estado passa certamente pelo amplo acesso à informação ágil, integrada e com qualidade, como ferramenta de apoio à tomada de decisão e a melhoria da qualidade dos serviços ao cidadão. Os paradigmas desse novo modelo são: foco no cidadão; a informática como ferramenta de

modernização do Estado, a democratização do acesso à informação”. MARCOVICH (2001, p. 89).

2.4.1. SEFA/CRE Diante à Tecnologia da Informação

A SEFA/CRE é usuária de processamento de dados desde os primórdios da CELEPAR, como era muito comum naquela época, o então Centro Eletrônico de Processamento de Dados do Paraná – CELEPAR, operava um valente HONEYWELL-BULL GAMMA 30 e nosso primeiro sistema para a SEFA/CRE, foi o cadastro de Contribuintes, para o então DRI – Departamento de Rendas Internas, embrião do CCE – Cadastro de Contribuintes do Estado, este desenvolvido em 1974, para um IBM 360/25. A ele seguiram-se outros sistemas, na década de 1970, voltados sempre para os processos operacionais da CRE, tais como AR – Arrecadação, GIA – Guia de Informação e Apuração do ICMS, CCF – Conta Corrente Fiscal, CDA - Controle da Dívida Ativa do ICMS, substituído em 1975 pelo DAF, AIF – Auto de Infração Fiscal, TAP – Termo de Acordo de Parcelamento, e outros operacionais, até o surgimento dos primeiros sistemas de informações gerenciais, tais como REG – Relatórios Gerenciais, o EEF – Estatísticas Econômico Fiscais e o ROF – Relatórios de Orientação Fiscal. (www.fazenda.gov.br) 16:18 em 20/04/03

Na década de 1980, com a disponibilização de novo método de acesso, o tal “banco de dados”, foi montado o primeiro sistema on-line da SEFA/CRE, o FCI – Finanças Controle do ICMS, alimentado em batch por informações retiradas dos cadastros dos demais sistemas, fornecendo posições mensais estanques. A ele seguiu o FIR – Fazenda Informações e Recolhimento, já com as novas funções de

atualização on-line e com menor periodicidade de atualização de suas bases, evoluindo até os dias de hoje, quando suas rotinas enxergam diretamente os cadastros dos demais sistemas que, por sua vez foram substituídas por versões mais recentes, constantemente acompanhado a evolução das técnicas e ferramentas da informação na CELEPAR, disponibilizando ao seu corpo de Agentes Fiscais, ferramentas de uso cotidiano na execução de suas tarefas, também nesta época surgiram AAR – Arrecadação, aperfeiçoamento da AR, o RDF – Receita Diária da Fazenda, o CIF – Cadastro de Contribuintes da Fazenda, o BLT – Biblioteca de Legislação Tributaria, em STAIRS, o MEF – Mensageiro da Fazenda e o IVA – Imposto de Propriedade de Veículos Automotores, todos em filosofia on-line. (www.fazenda.gov.br) 16:18 em 20/04/03

Já na década de 1990, desde os anos fiscais da década de 1980, caracterizou-se por uma balbudia monetária, com índices inflacionários astronômicos e constantes mudanças na base monetária, apesar disto, a SEFA/CRE conseguiu acompanhar a evolução dos processos com a substituição de sistemas chaves na sua estrutura, além de manter operacionais todos os demais sistemas.

3. METODOLOGIA

Esta pesquisa foi realizada através do estudo de caso, no qual foram observados os princípios gerais que regem a matéria e os conhecimentos específicos na compreensão do assunto abordado como um todo.

O estudo de caso constituiu-se na descrição e análise de uma situação ou problema ocorrido em um setor de qualquer instituição, objetivando facilitar a tomada de decisão. Apresenta vantagens como, questionar sobre a possibilidade de novas descobertas ou, pode-se visualizar os problemas, não como um caso isolado dentro do contexto, mas comparado com o todo e a simplicidade com os procedimentos do estudo. GIL (1991, p. 52).

A pesquisa exige uma verificação e comprovação dos dados existentes, assim, não se caracteriza apenas em confirmar ou reorganizar estes dados. Baseia-se em uma teoria que deverá servir como ponto de partida para uma investigação aprofundada, devendo ter um objetivo bem claro e definido, para que toda a análise e interpretação seja orientada para alcançá-los.

A pesquisa bibliográfica é baseada em fontes secundárias e destinada a organizar a revisão de literatura, enquanto que a pesquisa documental é baseada em fonte primária ainda sem tratamento analítico. Sobre a pesquisa do tipo levantamento, GIL 1991, (p, 56), observa que:

As pesquisas deste tipo caracterizam pela interrogação das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Tais procedimentos permitiram adquirir um amplo conhecimento sobre o tema abordado, delinear conceitos e obter dados segundo os objetivos específicos a seguir descritos:

Caracterizar e analisar o serviço de atendimento prestado pela Agencia de Rendas e Delegacia Regional, buscou-se levantar informações que demonstram a estrutura, evidenciam os tipos de atendimento e os agentes integrantes deste sistema, realizando uma análise comparativa, através de consultas à literatura pertinentes a legislação específica e Sites das Secretarias de Fazenda na Internet.

Procedeu-se o levantamento de informações junto a CRE sobre os projetos e ações em andamento que visem melhorar o atendimento aos contribuintes, através do desenvolvimento de novos serviços ou aprimoramento dos já existentes, analisando o conteúdo dos projetos, artigos e revistas e Internet.

Inicialmente é necessário definir qual o tipo de problema a ser examinado, caracterizando-o e classificando-o, para então, propor uma solução.

É necessário para o desenvolvimento de um estudo de caso, que haja sua existência efetiva e também a existência de uma discussão em torno deste caso, e este processo de discussão deverá expressar o caso em uma linguagem de fácil compreensão, descrever todas as possíveis alternativas de solução do caso, para não correr o risco de excluir as mais indicadas, possibilitando a escolha mais apropriada.

Foi utilizada a pesquisa aplicada, pela sua característica de interesses prático, onde os resultados possam ser aplicados e utilizados imediatamente, com a escolha de uma estratégia de ação e um plano para sua implementação.

Para atendimento deste objetivo, realizou-se uma pesquisa de campo, com os usuários da AR-Internet, contadores e sócios de empresas inscritas no CAD/ICMS do Paraná, (quadro 1) e outra com os funcionários da CRE que trabalham no atendimento (quadro 2), procurando conhecer o grau de satisfação quanto ao atendimento nos diversos tipos de serviços prestados pela Ag. De Rendas e Delegacias Regionais, eficiência quanto aos documentos e informações fornecidas,

bem como a modernidade dos programas e equipamentos com que se realiza o atendimento.

Neste tópico, foram definidas algumas perguntas através das quais foram efetuados os levantamentos dos primeiros dados informativos da situação atual da empresa, que servirão de base circunstancial para que seja avaliado os métodos e fluxos de informações que os serviços fornecidos pela AR-Internet.

Os dados levantados são especificamente com referencia as dificuldades existentes quando aos usuários e funcionários da SEFA/CRE.

1. Baixo nível de conhecimento de informática dos funcionários da SEFA/CRE.
2. Baixo nível de troca de informações entre os setores da Assessoria e pouco acompanhamento dos sistemas desenvolvidos para a CRE pela equipe da Celepar.
3. Pouco acompanhamento dos sistemas desenvolvidos pelas Regionais.
4. Fraca interação setorial (entre AIN e outras unidades, dentro e fora da CRE).
5. Falta de apoio e incentivo para os profissionais da área de informática.
6. Falta de oportunidade para reciclagem dos funcionários da SEFA/CRE, área de informática, cursos e ventos.
7. Falta de equipamentos de informática, nas Agencia de Rendas e Delegacias Regionais.
8. Interação entre os usuários e funcionários referente aos serviços internos e externos.

Nesta etapa foi iniciada a utilização dos instrumentos e das técnicas de pesquisa para se efetuar as coletas de dados.

Dentre as várias técnicas de pesquisa foi utilizada a coleta através de

observação, entrevista pessoal com usuários e medição de opinião, através de relatórios fornecidos pela SEFA/CRE setor AIN, pesquisas através de Internet, documentos expedidos utilizados pelo sistema eletrônico, fluxo de relatórios utilizados em determinados períodos, analisados os procedimentos dos períodos.

Esta pesquisa limita-se a estudar a importância dos relatórios gerados por um sistema de informações eficiente no processo de tomada de decisão a nível estratégico, tático e operacional, especialmente no setor da AR-Internet. Para isso, será verificado os principais procedimentos que geram informações relevantes e os relatórios que são formados por estas informações e como são utilizadas pelos usuários da ar Internet.

Será determinado os limites para a pesquisa, uma vez que os resultados aqui apresentados só poderão ser utilizados em área específica na AR-Internet pelos usuários, mas os resultados pode ser importantes e contribuir para novas pesquisas.

Também existem outras limitações, como o conhecimento do estudante, quanto ao assunto abordado, os fatores externos (Secretaria, Regionais etc...), e algumas dificuldades inclusive nas coleta de dados armazenados no setor de informática, AIN, pois algumas informações não poderão ser fornecidas ou repassadas a funcionários por se tratar de informações sigilosas.

Os limites da pesquisa são restritos aos usuários e funcionários. Não se tratando de estatística ou amostragem, e os dados que foram acessados são exclusivos, representando a realidade operacional, por isso deve ser mantidos com o máximo respeito e interesse, mesmo porque, muitas vezes encontramos dificuldades para obtenção de informação, uma vez que não existe qualquer trabalho oficial com referencia ao tema.

4. ESTUDO DE CASO

A qualidade do serviço prestado nas Delegacia Regionais e Agencia de Rendas, é julgada tanto pelo ponto de vista dos usuários, como também, pelo ponto de vista da organização. Partindo deste principio, buscou-se com este trabalho analisar o serviço de atendimento aos contribuintes do ICMS, prestado pela Receita Estadual do Paraná.

Como geralmente esses contribuintes usuários são representados perante o fisco por seus responsáveis técnicos – os contadores, faz-se salutar a analise de como o atendimento está sendo visto pelos mesmos, bem como pelos próprios funcionários que prestam este serviço.

“Destaca-se a importância da reciprocidade da relação fornecedor e cliente, tanto diretos como indiretos, afirmando que devemos certificar-nos de que nossos clientes nos dão *“informações corretas”* e seremos melhores fornecedores”. CARR e LITMANN, (1992, p. 33).

E ainda sobre esta relação, CARR e LITMANN, (1992, p. 34), concluem: “embora o governo nem sempre venda seus produtos ou serviços, um processo voltado para o consumidor é muito importante também no setor público”.

Os contribuintes e demais usuários são clientes da Coordenação da Receita do Estado, porém está, é por sua vez, usuária das informações apresentadas pelos mesmos, as quais são elaboradas pelos contadores em suas guias de apurações de impostos e outros documentos.

A aprovação dos serviços prestados pela Receita Estadual compreende a satisfação das necessidades e expectativas dos contribuintes e da organização dentro dos preceitos de eficiência e modernidade.

Sobre a importância da percepção dos clientes observa ALBRECHT, (1994, p. 173): “O produto final de uma pesquisa a respeito de percepções de clientes é uma receita para o sucesso da comercialização e entrega de seu serviço. A meta é chegar a um boletim de avaliação pelo cliente que defina os atributos-chave da experiência completa de serviço que você está oferecendo,... o qual funciona como uma declaração para fins de gestão da qualidade do serviço”.

Os contadores, além de responsabilidade técnica, são considerados como legítimos representantes dos contribuintes, pois na grande maioria das vezes são estes que comparecem perante a Receita Estadual e Delegacia da Receita, para tratarem de assuntos referentes às empresas. Em outras ocasiões, mesmo quando os contribuintes comparecem as repartições públicas, geralmente vem acompanhado de seu contador.

Tendo em vista que a maioria dos contadores estão cadastrados na AR-Internet – que é um tipo de atendimento a distancia, veiculou-se na mesma pesquisa de opinião (anexo II), visando conhecer o grau de satisfação em relação aos diversos tipos de atendimento prestado, tanto diretamente nas repartições publicas como à distancia.

4.1. INVESTIMENTO E MODERNIZAÇÃO DA SEFA

Esta modernização e investimento, principalmente através do atendimento eletrônico aos contribuintes esta em pleno desenvolvimento, seguindo a tendência dos demais setores da Coordenação da Receita do Estado – CRE, vem realizando investimentos objetivando a modernização do sistema arrecadador, principalmente

visando facilitar o atendimento aos contribuintes e demais usuários do sistema. Tal afirmativa foi atestada por consultores do Banco Interamericano de Desenvolvimento a este Estado, durante visita para verificar aplicação dos recursos do Programa Nacional de Modernização Fazendária, ficando os mesmos surpresos pelos resultados obtidos pelo Paraná. (SEFA, 2001, n.º 6).

Faz-se salutar a observação da importância dos investimentos, baseada na reciprocidade da relação fornecedor e cliente, pois tanto os contribuintes são usuários dos serviços da Receita Estadual, através de suas Agência de Rendas e Delegacias Regionais, como o fisco é usuário das informações fornecidas pelo contribuintes nas GIAS de Informação e apuração do ICMS e outros documentos.

O serviço prestado pela Receita Estadual para ser considerado moderno deve acompanhar os avanços da tecnologia, a qual apresenta cada vez mais soluções inovadoras que devem ser aplicadas, tanto nos programas oferecidos, como na atualização permanente dos equipamentos utilizados, compondo também uma Estrutura adequada, para proporcionar conforto aos usuários e ao prestador de serviço.

Antes de adentrarmos no estudo de caso convém fazermos algumas considerações relativas a Secretaria de Estado da Fazenda do Estado do Paraná e suas atribuições e hierarquia funcional.

4.2. SECRETARIA DE ESTADO DA FAZENDA DO PARANÁ

A Secretaria de Estado da Fazenda é o órgão da Administração Direta do Governo do Paraná responsável pelo planejamento, comando, execução e

orientação normativa da política fiscal e dos sistemas financeiro estadual.

Entre as suas atribuições estão de fornecer ao Poder Executivo Estadual os recursos financeiros necessários à consecução de seus objetivos, gerir valores do estado, repassar à administração informações imprescindíveis à sua boa gestão, além de fortalecer e ampliar os setores da economia paranaense. Estando organizada em quatro coordenações: Coordenação de Assuntos Econômicos – CAEC, Coordenação da Administração Financeira do Estado – CAFÉ, Coordenação de Orçamento e Programação – COP e Coordenação da Receita do Estado – CRE.

A Coordenação da Receita do Estado – CRE, é um órgão de regime especial, também chamada de Receita Estadual, a qual compete entre outras atribuições, a Tributação, Fiscalização e Arrecadação, sistema TAF, em todas as suas fases até o recolhimento do produto arrecadado ao tesouro do Estado (www.fazenda.pr.gov.br).

É também responsável por todo o tratamento dispensado aos contribuintes do ICMS do Paraná, oferecendo uma série de serviços, com intuito de facilitar o respectivo acesso aos seus usuários e a conseqüente elevação do nível de cumprimento voluntário das obrigações tributárias.

A resolução 134/84-SEFI, demonstra as diversas unidades que a compõem, sendo a sua estrutura organizacional composta de: a) Inspeção Geral de Arrecadação; b) Inspeção Geral de Tributação e Fiscalização; c) Assessorias de Apoio Administrativo, de Informática e Desenvolvimento de Recursos Humanos. E, também por uma estrutura descentralizada composta por 10 (dez) Delegacias Regionais distribuídas pelo Estado, que efetuam a nível local as atividades de responsabilidade da CRE.

Cada Delegacia Regional possui: Inspeção Regional de Tributação, Arrecadação e Fiscalização, Agências de Rendas no total de 93 (noventa e três) e

Posto Fiscais no total de 28 (vinte e oito).

A Coordenação da Receita do Estado gerencia o projeto da AR-Internet definindo quais serviços serão disponibilizados e em quais condições.

A AR-Internet foi desenvolvida pela CELEPAR – Companhia de Informática do Paraná. Inclusive a manutenção dos serviços e do servidor no qual a AR-Internet está hospedada é de sua responsabilidade.

O atendimento aos usuários em relação à parte técnica e aos serviços é feito pela Central de Atendimento com discagem gratuita (0800), atendimento via chat (sala de discussão), além da possibilidade de enviar e-mail. A equipe da Central de Atendimento é formada por 20 atendentes distribuídos em 4 turnos.

4.2.1. Atendimento ao Contribuinte na Repartição.

Este atendimento caracteriza-se pelo contato pessoa I do contribuinte, diretamente na repartição pública, Agencia de Rendas ou Delegacia Regional.

Consoante SILVA (1999, p.44), “Agencia é um escritório ou sucursal de um estabelecimento, público ou particular, onde se executam os mesmos negócios ou afazeres por conta do estabelecimento central, sob as instruções ou ordens deste emanadas”.

As Delegacias Regionais e Agencia de Rendas são as repartições que prestam atendimento pessoal aos contribuintes, com uma estrutura física dotada de moveis, computadores, algumas com salas individuais e demais equipamentos necessários a este atendimento. Estas unidades são chefiadas por um agente fiscal, o qual é auxiliado por outros agentes fiscais e funcionários administrativos e estagiários,

dependendo do porte da repartição, que pode abranger outros municípios.

Em escala menor, o atendimento pessoal aos contribuintes é prestados nas Delegacias Regionais, através das Inspetorias Regionais de Tributação, Arrecadação e Fiscalização, executando tarefas principalmente de orientação relacionadas a assuntos específicos, conforme normas vigentes.

Apesar de todas as facilidades tecnológicas, “os clientes sentem a necessidade do contato humano para completar o que ele entende por compra ou uso do serviço” (ALBRECHT 1994, p.59).

Assim por mais melhorias que o Estado possa oferecer nas automação de seus serviços, o “lado humano do atendimento ainda desempenha um papel importante, não podendo em hipótese alguma ser deixado de lado, sob pena de se comprometer os investimentos e trabalhos enviados na busca da ampliação da eficiência do atendimento, pois em certas situações, em algum aspecto ou peculiaridade, o fator humano poderá ser determinante para a consecução deste objetivo”. MÖLLER (1992, p 36).

4.2.2. Atendimento ao Contribuinte a Distancia.

O atendimento à distancia objetiva principalmente evitar o deslocamento do contribuinte à repartição, minimizando as filas nos locais, porem o atendimento de questões de certo nível de complexidade necessita que o contribuinte se dirija as repartições fazendárias competentes.

4.3. HISTÓRICO DA AR-INTERNET NO PARANÁ

O crescimento da economia paranaense e o conseqüente aumento no numero de contribuintes geraram necessidade de aumento continuo dos locais de atendimento (Agencia de Rendas) e a crescente alocação de agentes encarregados pelo atendimento.

A AR-Internet representa a materialização desta solução, concentrando esforços tanto no auto-serviço quanto na automatização de todas as rotinas passíveis de serem informatizadas.

Em decorrência dos avanços da informática nos últimos anos, principalmente na utilização da Internet, a Receita Estadual decidiu seguir a tendência do mercado e passou a disponibilizar serviços na Internet.

Após implementar um site com informações textuais estáticas, a Receita Estadual lançou os primeiros serviços de acesso público, como a Consulta ao Cadastro de Inscrições estaduais, entretanto, os limites do sigilo fiscal impedem a disponibilização pública da grande maioria das informações e dos serviços demandados pelos contribuintes da Receita Estadual.

Deste modo em 1998 iniciou-se o projeto da AR-Internet – Agencia de Rendas Internet, batizado com o mesmo nome da nossa repartição fiscal, pois o objetivo era oferecer os mesmos serviços prestados pelas agencias. Esse projeto consistia num site seguro, no qual usuários, sócios e contabilistas, identificados por chaves/senhas, tem possibilidade de acesso individualizado às informações fiscais de cada estabelecimento, do qual é responsável.

Deste modo em 1998 iniciou-se o projeto da AR-Internet – Agencia de Rendas Internet, batizado com o mesmo nome da nossa repartição fiscal, pois o

objetivo era oferecer os mesmos serviços prestados pelas agências. Esse projeto consistia num site seguro, no qual usuários, sócios e contabilistas, identificados por chaves/senhas, tem possibilidade de acesso individualizado às informações fiscais de cada estabelecimento, do qual é responsável.

Visando a modernização do serviço prestado, foi lançado em abril/2000 a Agência de Rendas Internet, instituída através de Norma de Procedimento Fiscal n.º 027/2000, que presta uma variedade de serviços aos usuários numa função análoga a do home-banking, os quais podem ser acessadas do próprio escritório ou de sua residência, por serem disponibilizados através da Internet, os sócios ou contadores das empresas, através de senha de acesso previamente cadastrada.

A AR-Internet vem sendo constantemente aperfeiçoada, buscando aumentar o numero de serviços ofertados aos contribuintes, diminuindo assim a necessidade de deslocamento dos mesmos até a repartição, evitando filas e desperdícios de tempo, ao reduzir a frequência de atendimentos nas repartições.

Do total de usuários, 23% são sócios e os demais contabilistas, estes últimos representam 70% do total de contabilistas com pelo menos uma empresa ativa no cadastro do ICMS/PR, indiretamente os funcionários fazendários também foram beneficiados , pois com a AR-Internet muitos serviços que eram obtidos exclusivamente na repartição fiscal passaram a ser disponibilizados na Internet. Houve diminuição dos serviços administrativos e com isso foi possível remanejar funcionários para trabalhar nas atividades fisco-arrecadadoras. à fiscalização, e agiliza a rotina interna dos serviços burocráticos.

Após implementar um site com informações textuais estáticas, a Receita Estadual lançou os primeiros serviços de acesso público, como a Consulta ao Cadastro de Inscrições estaduais, entretanto, os limites do sigilo fiscal impedem a

disponibilização pública da grande maioria das informações e dos serviços demandados pelos contribuintes da Receita Estadual.

4.4. IMPORTÂNCIA DA AR- INTENTE PARA O INTERESSE PUBLICO.

O relevante interesse publico da AR-Internet, possibilita que sócios e contabilistas de estabelecimentos inscritos no cadastro do ICMS do Paraná, acessem serviços sem a necessidade de se deslocarem até a repartição fiscal, isso implica em aumento da eficiência e da qualidade na prestação de serviços ao contribuintes.

Através da prestação de serviços na AR-Internet as relações entre fisco e o contribuinte tornaram-se transparentes, uma vez que o próprio contribuinte pode verificar o seu extrato de débitos, extrato de guias apresentadas, de pagamentos e assim por diante.

Um dos serviços mais novos na AR-Internet, implantado em 2002, foi a AIDF na Internet, este serviço permite a efetiva emissão da AIDF (autorização para emissão de documentos fiscais), e não apenas um pedido para posterior deslocamento até a repartição fiscal.

A disponibilização do serviço AIDF exige que as gráficas e empresa seja usuários da AR-Internet, através dos respectivos sócios. Sua operacionalidade ocorre da seguinte forma: a gráfica faz o pedido de AIDF, o sócio acessa esse serviço e verifica se existem pedidos pendentes de autorização, uma vez autorizado o pedido a gráfica poderá imprimir a AIDF. Como podem ser observados não houve necessidade de deslocamento das pessoas envolvidas.

A AR-Internet significa agilidade e economia para seus usuários que evitam o

deslocamento até as repartições fiscais, além de obterem informações sobre as empresas de forma muito mais fácil, estreitando o relacionamento fisco-contribuinte.

O único momento em que há necessidade de se dirigir a uma repartição da Receita Estadual é para fazer o cadastramento na AR-Internet, pois há necessidade de formalizar o pedido de concessão através da assinatura no Termo de Adesão e Responsabilidade para Utilização dos Serviços da Agência de Rendas Internet.

Do total de usuários (7.500 aproximadamente), 23% são sócios e os demais são contabilistas. E estes representam 60% do total de contabilistas com pelo menos uma empresa ativa no Cadastro do ICMS/PR.

AR-Internet é utilizada em todo o Estado do Paraná, e também existem contabilistas e sócios que a utilizam e estão localizados em outras Unidades da Federação.

4.4.1. Serviços disponibilizados pela AR-Internet no Paraná

A AR – Internet oferece serviços como: Certidão Negativa para Pessoa Física e Jurídica, Emissão on-line de GNRE GIA/ICMS; DFC; GI, além disso também disponibiliza:

- a) Suporte ao Usuário
- b) Legislação
- c) Software
- d) Consulta ICM
- e) Consulta IPVA
- f) Consulta – Processos
- g) Consulta Indicadores econômicos (FCA, UPF/PR, UFIR e SELIC)

- h) Extratos de débitos
- i) Cálculos
- j) Documentos Fiscais
- k) Links
- l) Local

4.5. RESULTADO DA PESQUISA DE OPINIÃO

Os resultados acrescentados a seguir são decorrentes de pesquisa de campo realizada, quadro 1 e 2.

Quadro 1 Resultado da pesquisa

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
USUARIOS QUE UTILIZAM REGULARMENTE INTERNET	800
USUARIOS QUE RESPONDERAM A PESQUISA	280
PERCENTUAL DE RETORNO	35%

Dos **800** usuários, em sua maioria contadores que representam 16.500 empresas, que acessam regularmente a AR-INTERNET, conforme informação da Inspeção Geral de Arrecadação da Coordenação da Receita do Estado, obtivemos a resposta por parte de **280**, traduzindo-se num percentual de retorno da pesquisa de **35%**, e considerando-se que do total de usuários da AR-INTERNET, cerca de 90% são contabilistas, temos uma amostra satisfatória para atingir o objetivo deste trabalho.

A pesquisa de opinião realizada junto aos funcionários que prestam serviços de atendimento direto ao contribuinte nas Agências de Rendas e Delegacia Regional, foi realizado no período de **01/09/2003 A 30/09/2003**, sendo detalhado abaixo:

Quadro 2: Retorno e Resultado da Pesquisa com Funcionários da Delegacia Regional e Agencia de Rendas, que Atendem aos Contribuintes.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
QUESTIONARIOS DISTRIBUIDOS AOS FUNCIONARIOS	95
QUESTIONARIOS DEVOLVIDOS	62
PERCENTUAL DE RETORNO	65%

Dos 95 questionários que foram distribuídos aos funcionários que trabalham diretamente no atendimento aos contribuintes, contadores e funcionários de escritórios de contabilidade, 62 retornaram preenchidos, o que resulta num percentual de 65% de retorno da pesquisa, que é um resultado satisfatório e representa uma boa amostra para análise. Estes questionários que retornaram são de funcionários que trabalham nas Agencia de Rendas e a 13ª Delegacia Regional.

Quadro 3: Principais serviços da AR Internet utilizados pelos usuários.

SERVIÇOS	JAN a AGO/2003	MÉDIA MENSAL
Resumo de débitos tributários	358.625	44.828
Consulta ao enquadramento Microempresas	268.163	33.520
Emissão de certidão negativa de débito	232.916	29.115
Entrega on-line de GIA/ICMS	229.802	28.725
Consulta detalhada de GIA	121.437	15.179
Dados cadastrais de contribuintes	114.168	14.271
Histórico de Gias	107.756	13.470
Emissão de 2ª via de cicad	100.100	12.513
Extrato de Gia	79.308	9.914
Calculo de Gia em atraso	71.994	9.000
Extrato de divida ativa	42.178	5.272
Quais as empresas que posso consultar	37.394	4.674
Extrato de parcelamento	35.489	4.436
Total	1878.902	234.863

Fonte: SEFA/CRE/IGA

Os principais serviços da AR Internet utilizados pelos usuários, dos 13 (treze) mais utilizados no período de janeiro a agosto/2003, referem-se a consultas de dados do contribuinte, obtenção de documentos, entrega de informações on-line, num total de 1.878.902 serviços, com média mensal de 234.863, o serviço mais utilizado foi resumo de débitos tributários, que são dados importantes para as empresas efetuarem as sua programações financeiras.

Quadro 4: Serviços Acessados pelo usuários por Delegacias Regionais.

Delegacias	Usuários	AR. Internet	Contribuintes	%
Curitiba	3,98	57.829	60,016	96%
Ponta Grossa	59	10,666	11,708	91%
União da Vitoria	13	3,05	3,67	83%
Guarapuava	38	6,08	7,05	86%
Jacarezinho	27	5,77	6,20	93%
Londrina	114	22,874	24,731	92%
Maringá	85	17,384	17,640	99%
Umuarama	49	13,157	13,352	99%
CASCADEL	81	16,810	18,258	92%
Pato Branco	56	10,908	11,044	99%
CRE	87	5,63	-	-
Total	10,125	170,178	173,686	98%

Fonte: SEFA/CRE/IGA

Os serviços acessados pelos usuários por Delegacias Regionais, destacando a Delegacia Regional Cascavel, verificamos que de 18.258 contribuintes destes utilizam a AR-Internet 16.810 contribuintes com um percentual de 92%.

Quadro 5:- Quadro comparativo AR-Internet.

Comparativo entre AR-Virtual e AR-Internet.							
Ano: 2000	Usuários		Estabelecimento s		Serviços Prestados		
Meses	AR- Virtual	AR- Internet	AR- Virtual	AR- Internet	AR- Virtual	AR- Internet	AR- Internet
Janeiro	2.215	-	87.750	-	20.861	-	-
Fevereiro	2.296	-	85.604	-	14.136	-	-
Março	2.340	-	87.145	-	13.793	-	-
Abril	2.352	1.039	87.624	75.100	10.015	6.673	6
Maio	2.353	2.192	87.679	158.440	8.595	27.125	12
Junho	2.355	2.912	87.697	202.241	6.444	40.245	14
Julho	2.355	3.339	87.697	224.055	5.860	54.642	16
Agosto	2.355	4.048	87.697	257.492	4.714	62.931	16
Setembro	2.355	4.510	87.697	277.716	2.924	89.557	20
Outubro	2.355	4.848	87.697	292.130	2.311	89.931	19
Novembr o	2.355	5.124	87.697	303.093	2.814	86.792	17
Dezembr o	2.355	5.330	87.697	310.343	1.487	91.084	17
Total					93.954	548.980	
Média Mensal					7.830	60.998	

Fonte SEFA/CRE/SCI

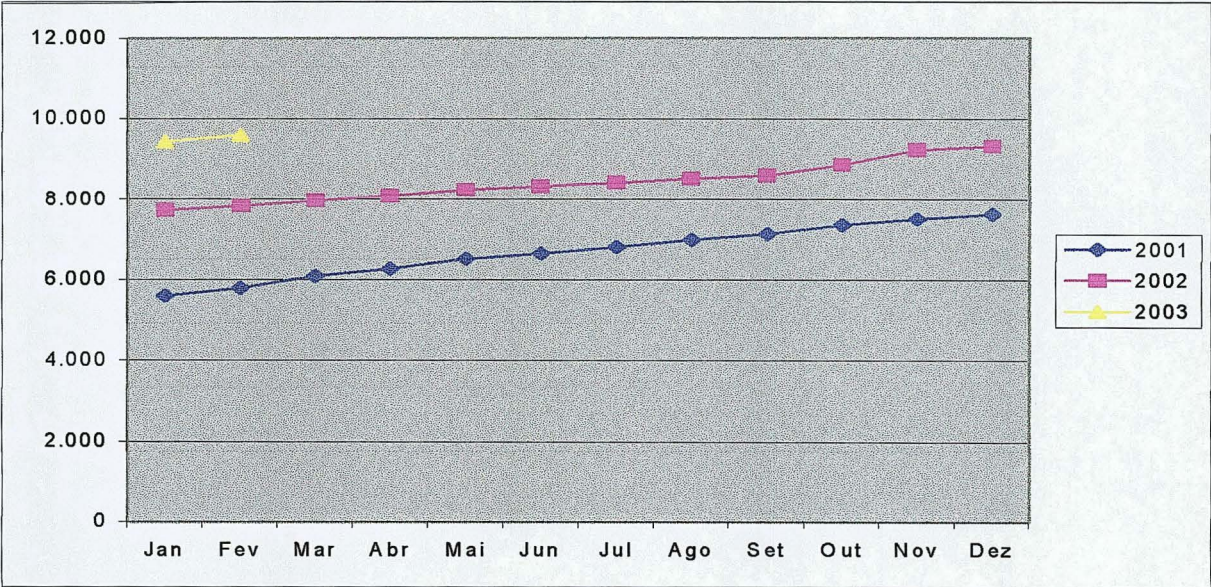
Comparando-se a AR-Virtual com a AR- Internet, apesar de ser um quadro comparativo do exercício de 2000, podemos ver já o crescimento da AR INTERNET de seu início de abril de 2000, como já os usuários aceitaram bem ao serviço, apesar das dificuldades da época.

Quadro 6: Quantidade de usuários que acessaram durante os exercícios de Janeiro de 2001 a Fevereiro de 2003.

	2001	2002	2003
Janeiro	5.597	7.722	9.428
Fevereiro	5.795	7.828	9.595
Março	6.086	7.959	
Abril	6.269	8.083	
Mai	6.512	8.228	
Junho	6.650	8.321	
Julho	6.814	8.414	
Agosto	6.996	8.518	
Setembro	7.134	8.587	
Outubro	7.362	8.848	
Novembro	7.511	9.223	
Dezembro	7.619	9.303	

Fonte SEFA/CRE/SCI.

Gráfico-1-Quantidade de usuários



Fonte:SEFA/CRE/SCI

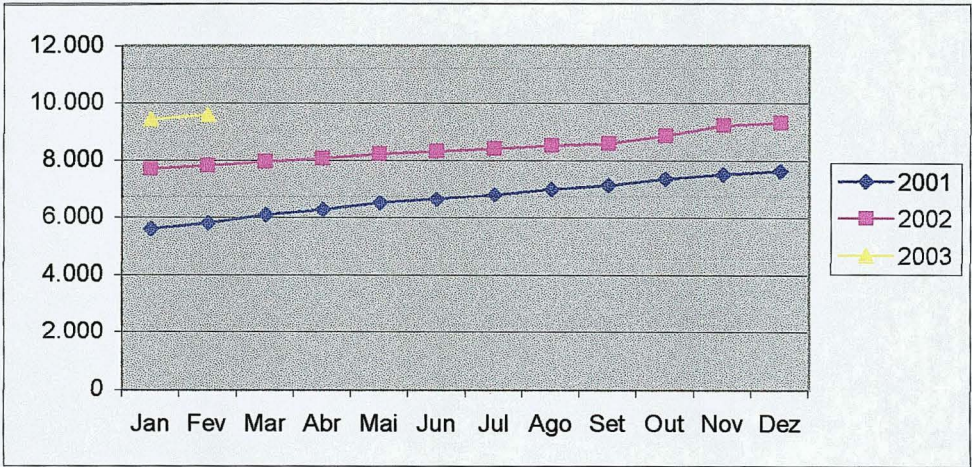
Observando o quadro acima, podemos ver que a quantidade de usuários que acessaram e utilizaram a Ar-Internet durante os exercícios de Janeiro de 2001 a Fevereiro de 2003.aumentou gradativamente, mês a mês,

Quadro 7: Quantidade de estabelecimentos que acessaram durante o exercício de 2001 a 02/03.

ESTABELECIMENTOS			
	2001	2002	2003
Janeiro	321.496	397.752	436.986
Fevereiro	328.347	400.386	440.003
Março	339.978	404.493	268.358
Abril	346.630	408.492	
Maiο	355.511	413.073	
Junho	359.900	415.867	
Julho	366.657	419.023	
Agosto	373.224	422.305	
Setembro	379.268	425.147	
Outubro	386.842	429.245	
Novembro	391.842	433.415	
Dezembro	395.404	435.325	
Total	2.006.876	3.889.599	1.145.347

Fonte: SEFA/CRE/SCI

Gráfico-2-Quantidade Estabelecimento



Fonte SEFA CRE/SCI

4.5.1.

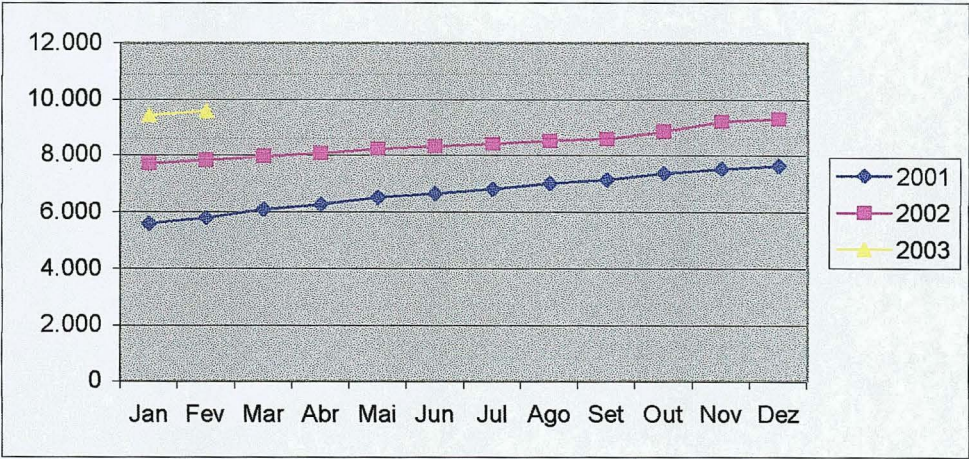
A Quantidade de estabelecimentos que acessaram os serviços eletrônicos durante o exercício de 2001 a 02/03, apresentou crescimento gradativo, sendo que a cada mês percebe-se uma elevação no número de usuários

Quadro 8: Demonstrativo da quantidade de usuários que utilizaram os serviços

ESTABELECIMENTOS			
	2001	2002	2003
Janeiro	321.496	397.752	436.986
Fevereiro	328.347	400.386	440.003
Março	339.978	404.493	268.358
Abril	346.630	408.492	
Mai	355.511	413.073	
Junho	359.900	415.867	
Julho	366.657	419.023	
Agosto	373.224	422.305	
Setembro	379.268	425.147	
Outubro	386.842	429.245	
Novembro	391.842	433.415	
Dezembro	395.404	435.325	
Total	2.006.876	3.889.599	1.145.347

Fonte SEFA/CRE/SCI

Gráfico-3- Demonstrativo anual quantidade usuários



Fonte SEFA/CRE/SCI

Vemos os serviços fornecidos com crescimento em proporção acima de 2.000.000 aproximado em 2001 para próximo de 4.000,000 em 2002, com previsão para 2.003, com dados de 3 meses aproximando de 1.200.000, para se chegar a 6.000.000 de serviços até o final de 2003.

4.5.2. Resultados e Discussão – Pesquisa

Quadro 9: de serviços com sugestão a ser disponibilizados na AR Internet.

Qtde	Descrição dos serviços sugeridos
104	Não apresentou sugestões
266	Pedido de inscrição e alteração via cadastro eletrônico c/emissão cicad
85	Legislação atualizada, via on-line consultas, calendário de pagto etc..
215	Liberação de aidf
180	Relação de débitos das empresas mesmo sendo de outro contador
56	Manual de procedimento, formulários etc..
40	Entregas de todos os documentos obrigatórios, fora do prazo com recibo de entrega.
70	Exclusão do cad/icms
260	Cálculos de guias em atraso independente de ser o contador
30	Parcelamento, formalização e deferimento via Internet
170	Avisos via e-mail, das irregularidades
201	Alteração de contador via Internet
15	Protocolar e consultar o andamento dos processos
218	Recolhimento de impostos estaduais em todos os bancos, on-line
55	Autorização de uso de ecf e proc. de dados e alterações
196	Extrato geral dos clientes, sobre responsabilidade do contador
60	Pesquisa de cnae fiscal
48	Resposta do setor consultivo da cre

Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica.

Analisando-se o quadro a cima, percebe-se que a maior parte dos pesquisados opinaram apenas uma pequena parcela deixou de emitir sua sugestões, os que opinaram foi demonstrado no quadro acima, quanto à solicitação de pedido de inscrição e certidão para licitação já estão liberada para os usuários.

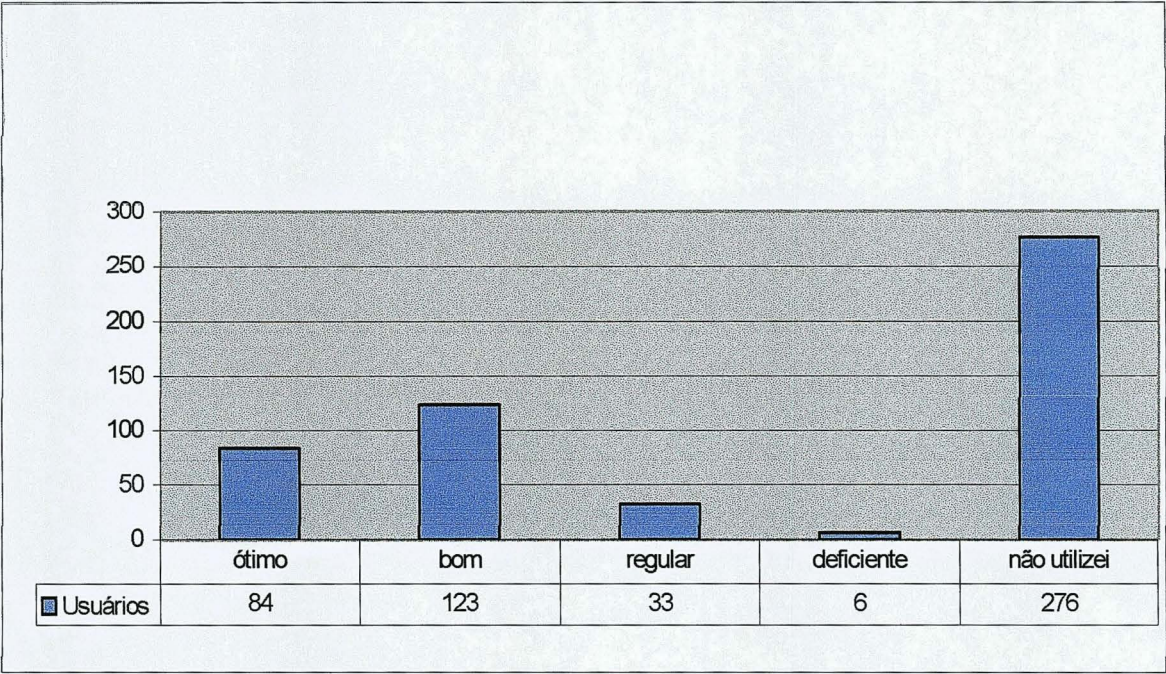
Quadro 10: Tabela de sugestões adicionais apresentadas pelos contribuintes.

Qtde	Descrição das sugestões
104	Não apresentaram criticas nem sugestões
165	Apresentaram solicitação de outros serviços ou alteração dos já existentes
201	Elogios aos serviços prestados pelas Delegacias Regionais e Agencia de Rendas.
16	Apresentaram reclamações sobre o atendimento , burocracia.
9	Apresentaram reclamações com referencia ao atendimento do funcionário.
175	Elogiaram a realização das pesquisas
14	Criticaram a demora no acesso a AR-Internet e ao site da Sefa/Pr

Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Pelo quadro acima se percebe que houve alguns comentários adicionais dos usuários pesquisados, sendo que a maioria preferiu não opinar sendo 37%, os demais deram sugestões de outros serviços, ou solicitação de alteração dos já existentes, porem todos os serviços mencionados estavam elencados na questão anterior como a do atendimento pessoal, os demais reclamam do atendimento em forma geral, pela burocracia, excesso de documentação etc..., outros dos funcionários por falta de vontade de atender ou má vontade, os demais elogiaram a pesquisa.

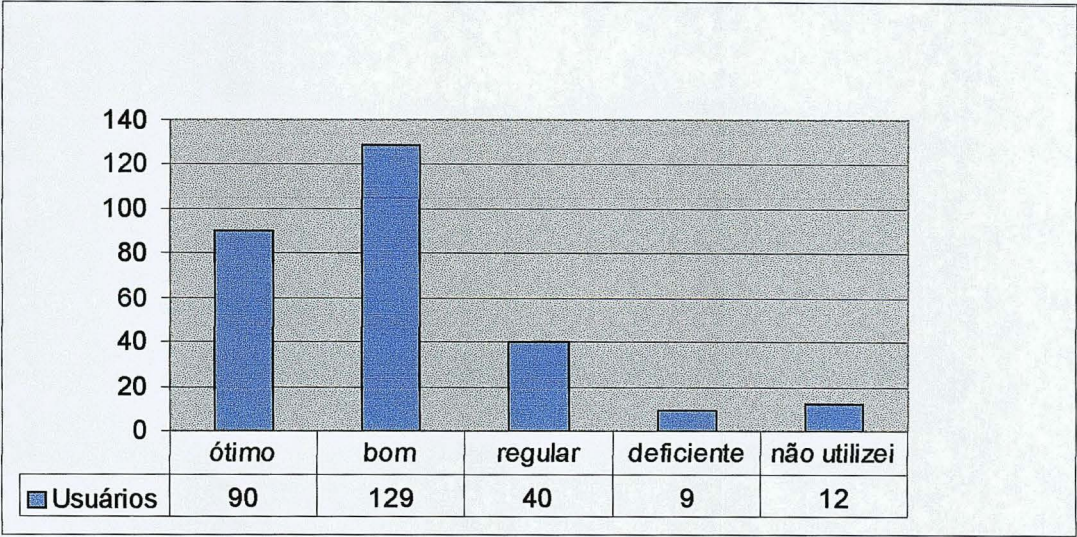
Gráfico 4: Avaliação do atendimento pela Delegacia Regional aos usuários.



Fonte: Resultado da pesquisa – Acadêmicos

Analisando-se o gráfico acima, observa que dos usuários que responderam o questionários 30% consideram ótimo, 44% bom, 12% regular, 2% acharam que é deficiente e 12% não utilizaram ainda o sistema.

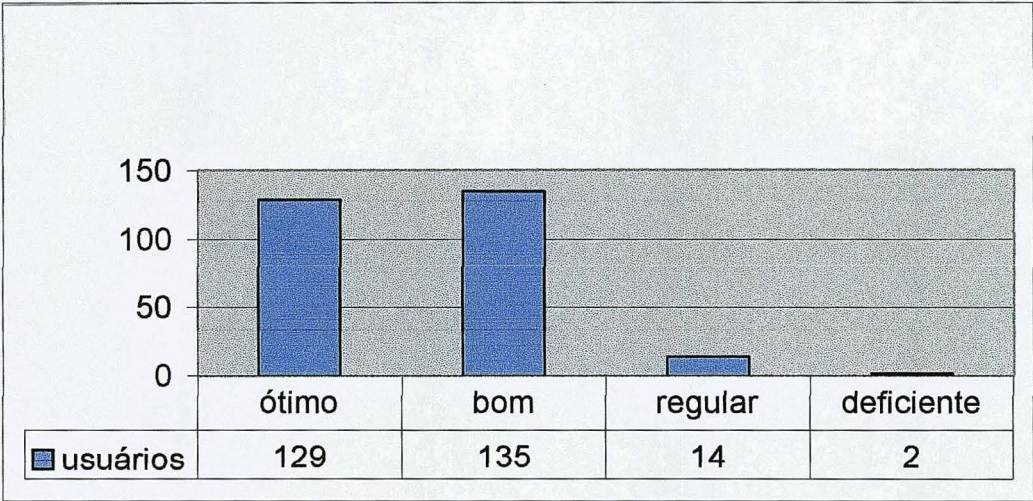
Gráfico – 5-Avaliação do Atendimento pelas Agencias de Rendas aos usuários.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Observando este gráfico observar-se que entre os usuários que responderam, 46% consideram bom os serviços prestados nas Agencia de Rendas, com os 32% usuários que consideram os serviços ótimos, 14% consideram regular e 4% dos usuários acham deficientes, 3% e, 5% dos pesquisados nunca utilizou o sistema

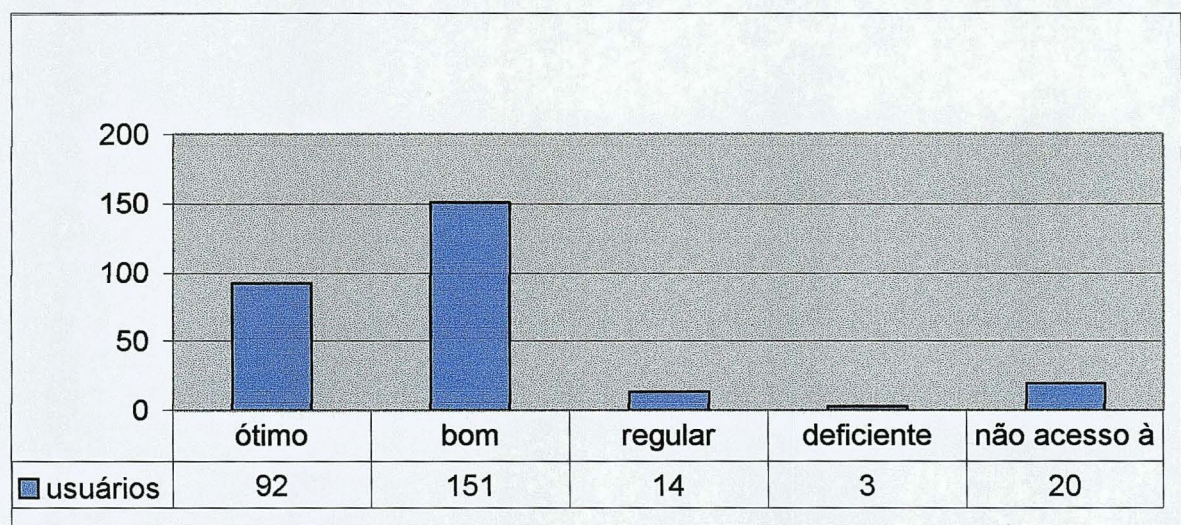
Gráfico 6: Avaliação dos serviços da AR-Internet disponível aos usuários.



Resultado da Pesquisa Acadêmica

Os serviços disponíveis na AR-Internet, conforme gráfico, foram considerados ótimos 129 e bom 135, usuários, com índice percentual de 94%, o que se configura no melhor índice entre todos os serviços relacionados na pesquisa, tendo os usuários a sua preferencia pelos serviços disponibilizados na AR Internet, os demais consideram regular no total de 14, com 5%, e 2 considerarão deficiente, 1%, por motivo de acesso muito lento em alguns horários e problemas de conexão e layout que dificulta a localização do que se procura.

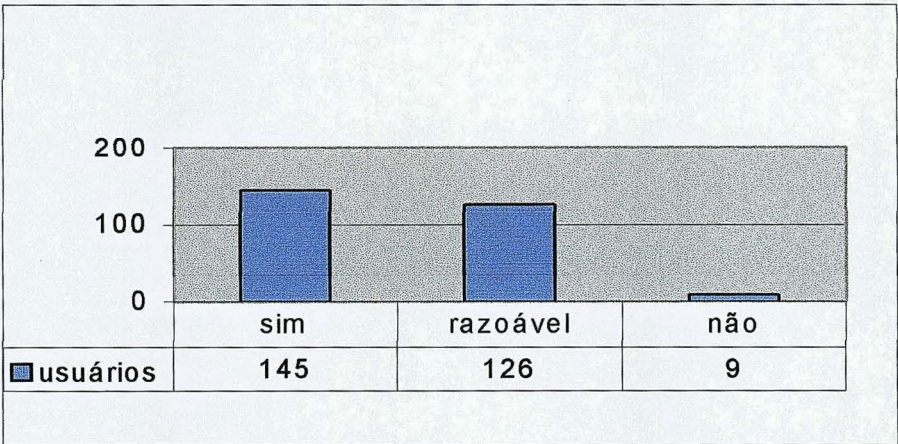
Gráfico 7: Serviços disponíveis no site da SEFA aos usuários.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Analisando-se o Site da SEFA/CRE, com seus serviços disponíveis percebe-se que foram considerados conforme gráfico bom para 151 e 93 para ótimo, perfazendo um percentual de 87%, um índice bastante significativo, por se tratar de um site governamental, quando aos demais usuários, 14 consideram regular, 5%, somente 3 com percentual de menos de 1% consideram deficiente, por motivo de acesso muito lento em alguns horários e problemas de conexão e layout que dificulta a localização do que se procura, os demais 20 não acessam este site e por isso não opinaram, 7%.

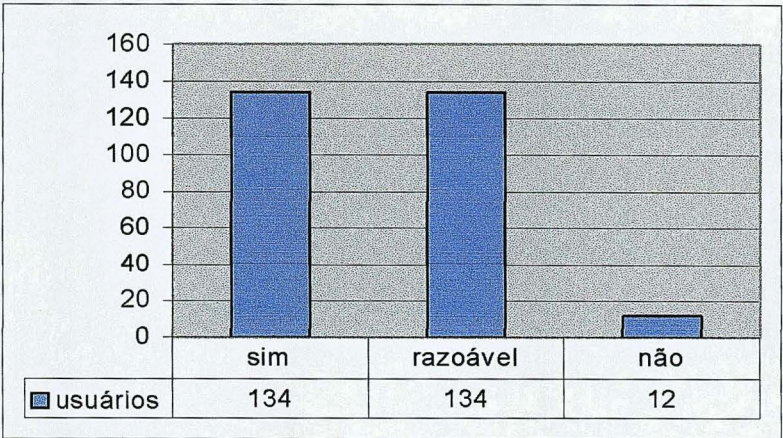
Gráfico 8: Eficiência do atendimento ao usuário quanto ao fornecimento de informações e documentos.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Os 145 usuários responderam sim, 52%, sobre a eficiência do atendimento quanto ao fornecimento de informação e documentos, pela Delegacia Regional e Agencia de Rendas, outros 26, 45%, consideram razoável eficiência, e 9 consideram não, 3%, os mesmos, quanto aos razoável e não, as opiniões são parecidas por motivo da falta de consenso das informações entre os funcionários, com muita burocracia e demora no atendimento por parte de alguns funcionários.

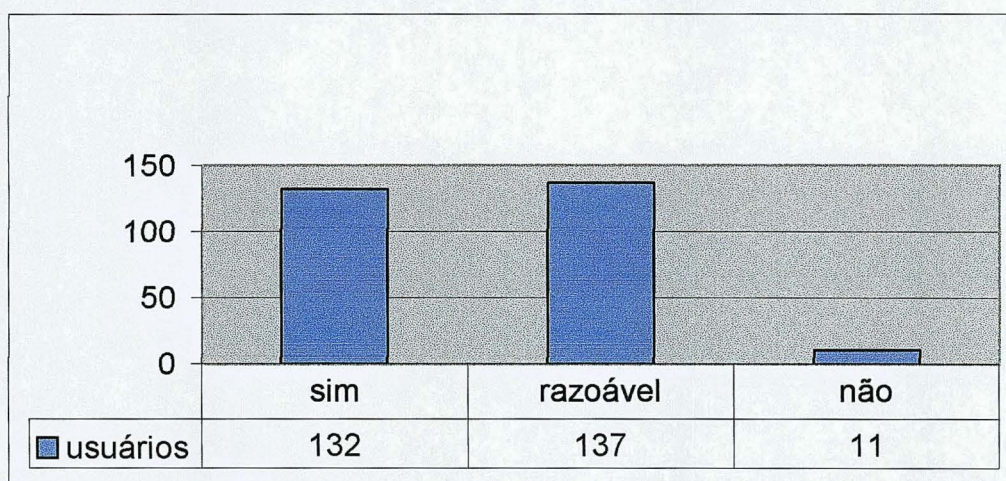
Gráfico 9: Eficiência e modernidade dos programas disponíveis pela Receita Estadual aos usuários.



Fonte: Resultado da Pesquisa acadêmica

Os 134 usuários responderam sim, 48%, sobre a eficiência dos programas disponíveis, 48%, consideram modernos e eficientes, outros 134, 48%, consideram razoavelmente eficiência e modernos, e 12 consideram não, 4%, os mesmos acham deficientes devido alguns programas estar em plataforma DOS, outros são complicados e causam incompatibilidades com programas já instalados em seus computadores.

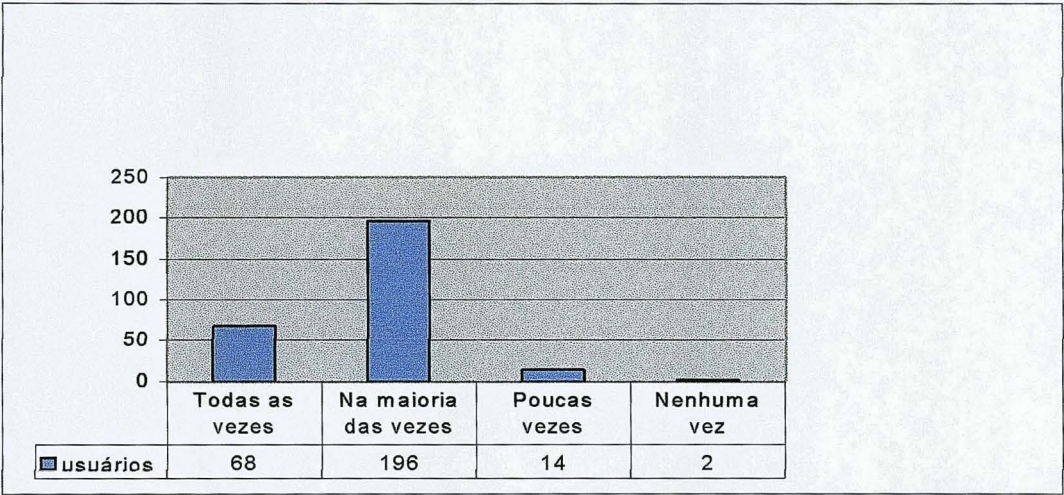
Gráfico 10: Eficiência e modernidade dos equipamentos e estrutura das repartições para atendimento aos usuários.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Quando aos equipamentos e modernidade e estrutura das repartições para atendimentos, os consultados consideraram razoavelmente eficientes e modernos, 137, 49%, enquanto que 132, 47%, acham que se encontram modernos e eficientes, os demais avaliam negativamente este item por motivos diversos, como equipamentos e instalações ultrapassadas, estrutura física não compatível com a demanda dos serviços, não com 11, 4%.

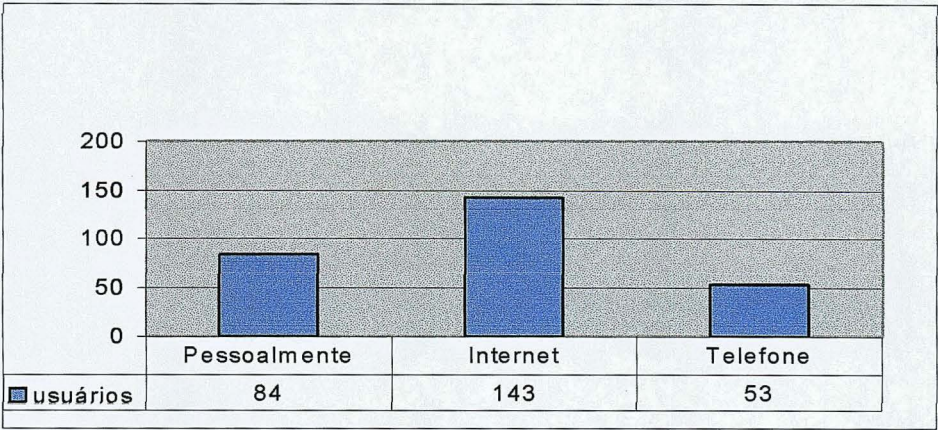
Gráfico 11: Avaliação do atendimento aos usuários que procuram a Delegacia Regional e Agencias de Rendas para atender suas necessidades.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Dos pesquisados que responderam disseram que na maioria das vezes que procuraram a repartição tiveram suas duvidas e necessidades atendidas, 196, 70%, os 68, 24%, todas às vezes atendidas, 14, 5%, poucas vezes não foram atendidas por completo, o restante 2, menos de 1%, nenhuma das vezes tiveram as suas necessidades atendidas, sendo os dois últimos ocasionados pela falta de vontade de alguns funcionários desmotivados no atendimento, excesso de documentos solicitados, etc.

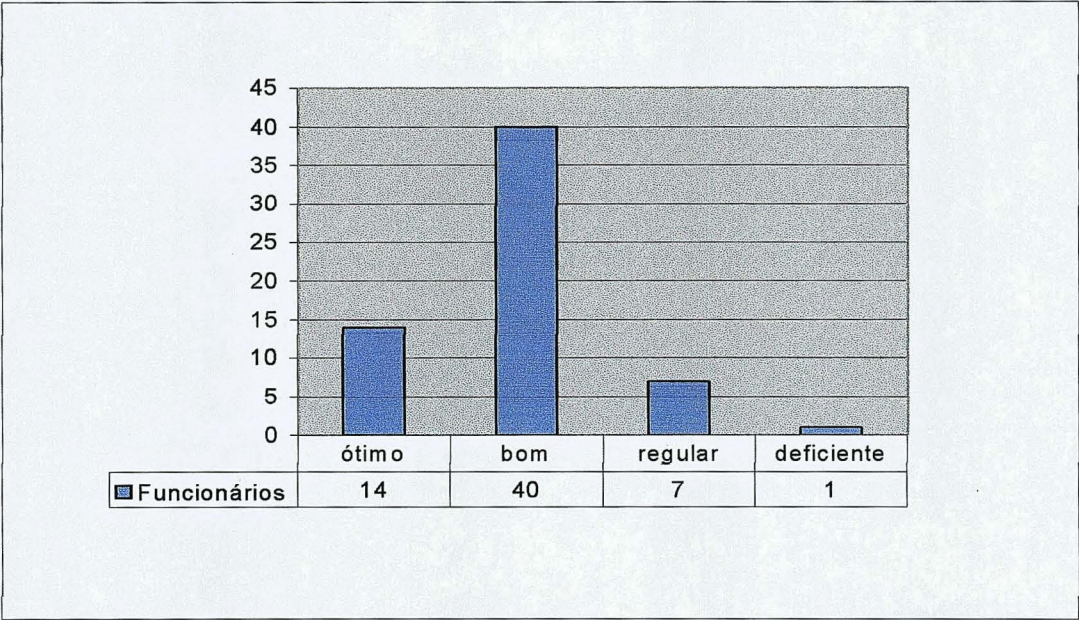
Gráfico 12: Atendimento prestado pela Delegacia Regional e Agencias de Rendas aos usuários.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

A maioria prefere ser atendidos eletronicamente via Internet, 143, 51%, outros pessoalmente, 84, 30%, e 53, 18%, via telefone, somando-se o atendimentos pessoal e telefone temos um percentual de 48% de usuários que preferem o atendimento personalizado, onde a AR Internet foi apontada como o serviço mais utilizado.

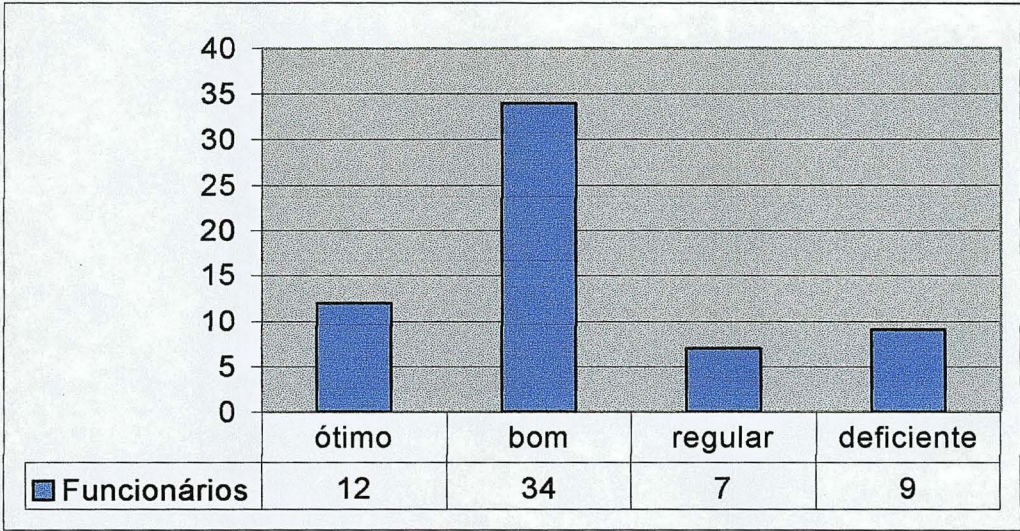
Gráfico 13: Avaliação do atendimento na visão dos funcionários na Delegacia Regional.



Fonte: Resultado da Pesquisa acadêmica

Os usuários que mais procuram são contadores ou funcionários de escritórios de contabilidade, que comparecem para solucionar problemas relacionados com os contribuintes, esta correta a afirmação de que os contadores são os maiores usuários dos serviços prestados, por ser as pessoas mais habilitadas a responderem a pesquisa de opinião sobre o atendimento.

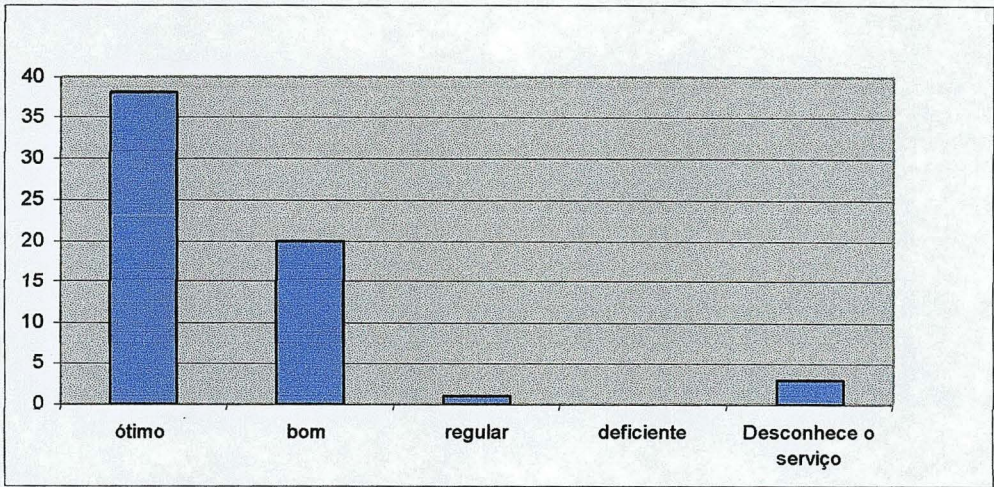
Gráfico 14: Avaliação do atendimento prestado nas Agencias de Rendas aos Contribuintes na visão dos funcionários.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Nesta foram apontadas as falhas principalmente em relação a deficiência da estrutura física e falta de pessoal preparado para prestar um bom atendimento, e os que estão exercendo esta função muita vezes estão totalmente despreparado para o exercício da função.

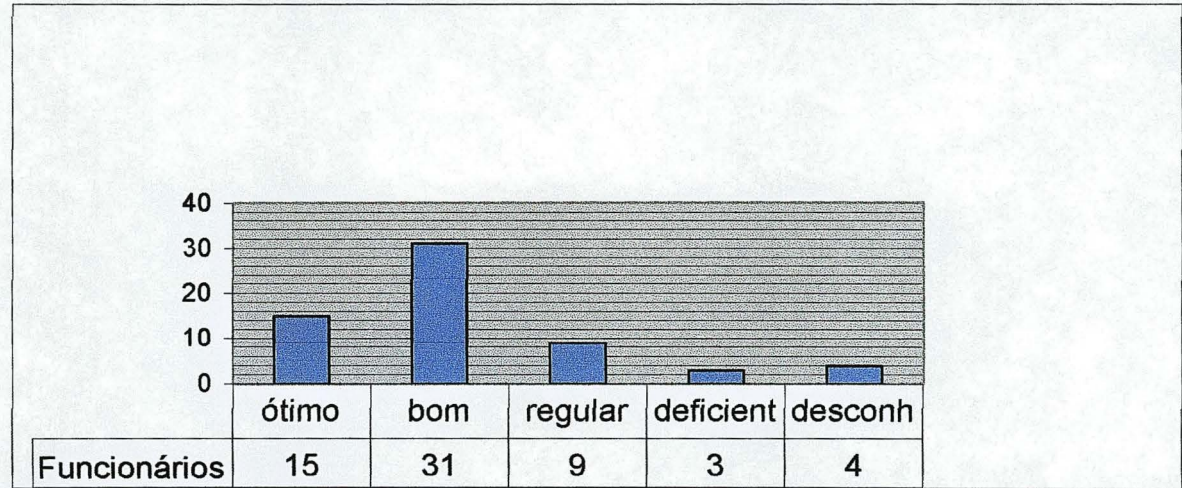
Gráfico 15: Avaliação na visão dos funcionários da Delegacia Regional e Agencias de Rendas dos serviços disponíveis na AR-Internet.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

A falta de funcionário capacitados para realização dos serviços, e a falta de conhecimento de alguns acaba sobrecarregando os demais, o serviço é aprovado pela maioria dos funcionários, esta área inclusive só pode ser acessada através de código e senhas para consultas na AR- Internet.

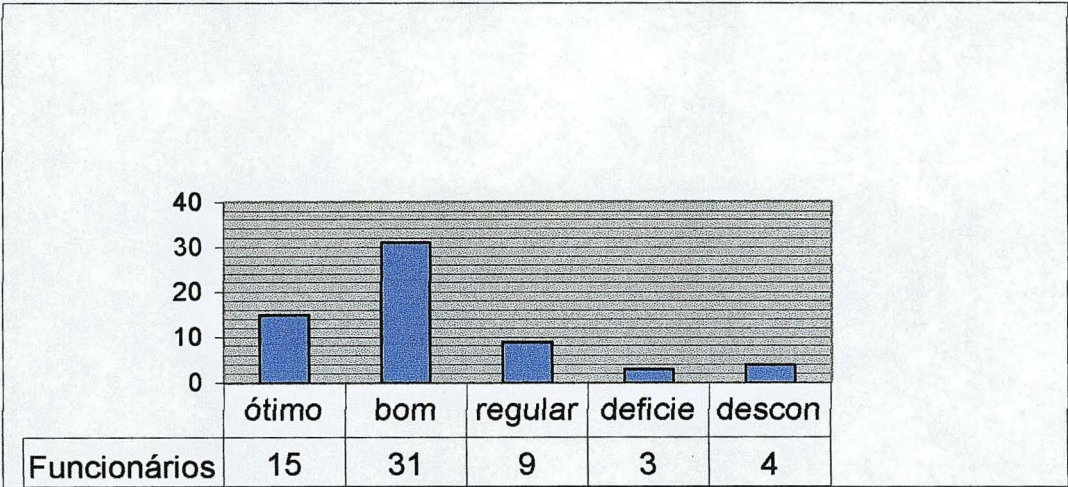
Gráfico 16: Avaliação dos serviços disponíveis no site da SEFA na visão dos funcionários das Agencias de Rendas e Delegacias Regionais aos Contribuintes.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Percebe aqui que a AR-Internet com seus serviços disponiveis obtém um alto indice de aprovação, apesar de alguns funcionários desconhecer os serviços, os mesmos não poderá ser considerado deficientes.

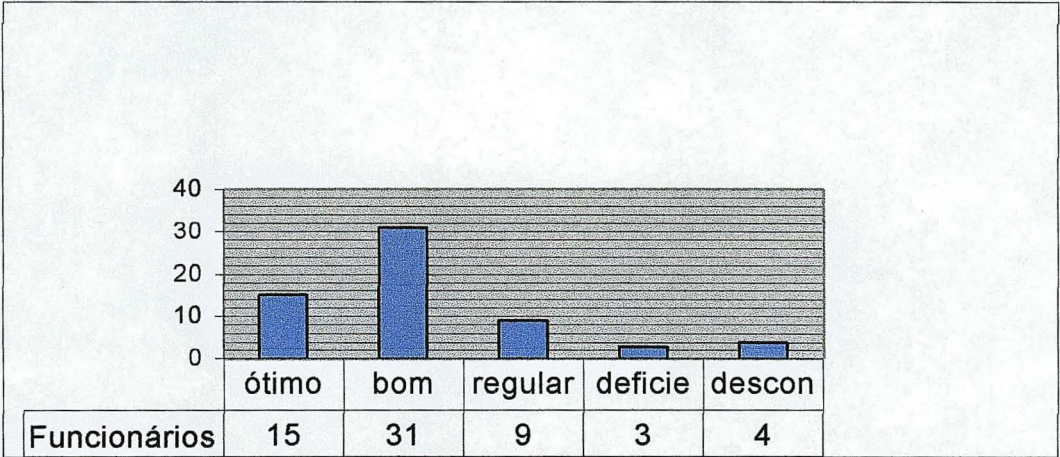
Gráfico 17: Avaliação dos serviços disponíveis no site da SEFA na visão dos funcionários das Agencias de Rendas e Delegacias Regionais aos contribuintes.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Quanto a eficiência, o atendimento de informações e documentos, é considerado moderno e eficiente, sendo uma parcela que considerou como razoavelmente moderno.

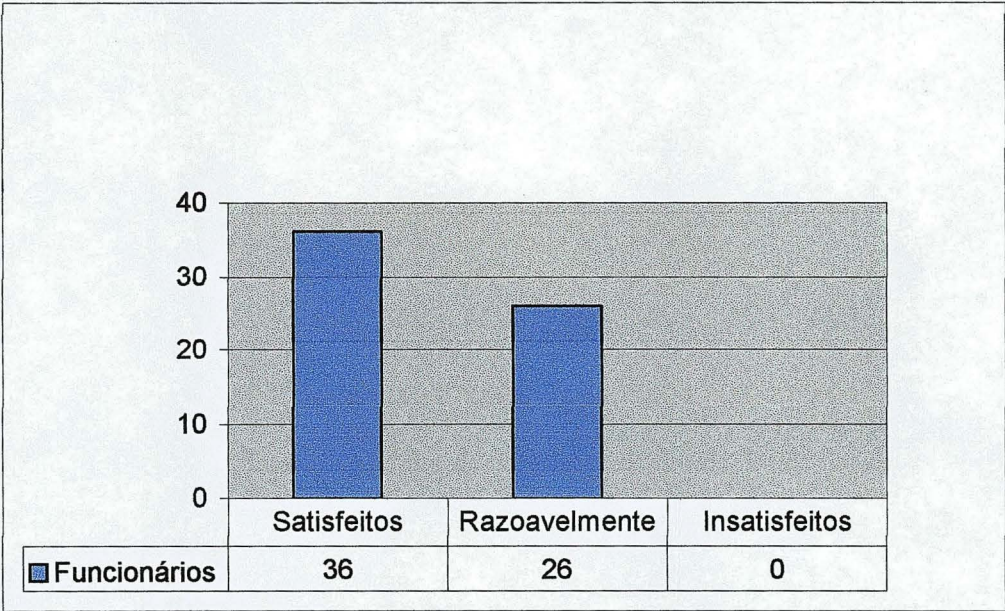
Gráfico 18: Avaliação dos serviços disponíveis no site da SEFA na visão dos funcionários das Agencias de Rendas e Delegacia Regional, aos contribuintes.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Percebe-se que os softwares disponibilizados são considerados eficientes e modernos, alguns acham razoavelmente eficiente e moderno.

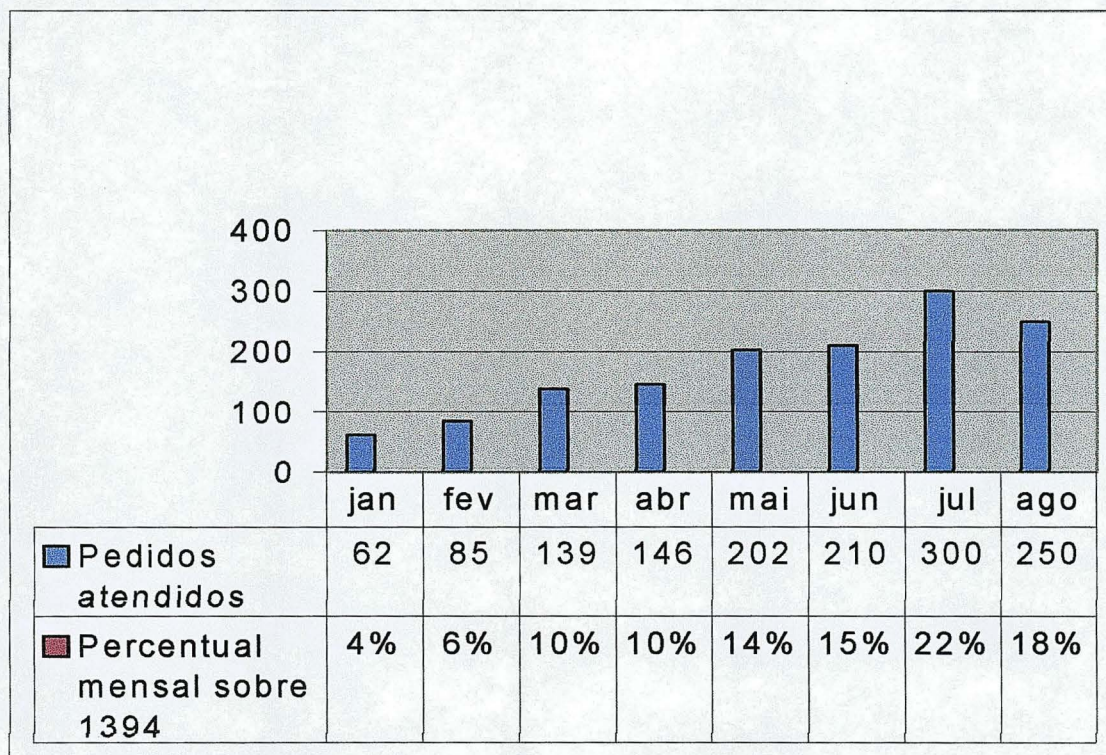
Gráfico 19: Avaliação da satisfação dos contribuintes quanto ao atendimento prestado pela Delegacia Regional e Agências de Rendas, na visão de seus funcionários.



Fonte: Resultado da Pesquisa Acadêmica

Os contribuintes que procuram as repartições saem satisfeito quanto ao atendimento prestado pelos funcionários, existe uma parcela que saem razoavelmente satisfeito, talvez por despreparo dos atendentes.

Gráfico 20: Relatório mensal das transações de inscrição período de janeiro a agosto/03, concedidas via internet.



Fonte: SEFA/IGA/SI

O Gráfico acima aponta o total de 1394 pedidos. de inscrições solicitadas via Internet e processadas período de jan a ago/03

Pode-se ver no Gráfico a evolução mensal na Delegacia Regional com abrangência da 13ª DRR/Cascavel, destacamos o excelente resultado por percentual de adesão dos contribuintes que solicitam sua inscrição no CAD/ICMS através da AR-Internet, via cadastro eletrônico

4.6. PROJETOS E AÇÕES EM DESENVOLVIMENTO PELA SEFA/CRE.

O PNAFE – Programa Nacional de Apoio à Administração Fiscal para os Estados Brasileiros, vem desenvolvendo projetos em diversas áreas, dentre elas

destacam-se os investimentos objetivando o aperfeiçoamento do sistema de atendimento ao contribuinte.

Em parceria com este Programa Nacional, as Inspetorias Gerais da CRE, estão realizando alguns projetos como:

- Estudo para a implantação de um sistema de Auto Atendimento, a ser disponibilizado nas Agencias de Rendas e Delegacias, onde o contribuinte terá acesso a vários serviços através de um terminal parecido com os existentes nas salas de auto atendimento dos Bancos.
- Criação de uma Central de Atendimento ao Cidadão – CAC, via telefone, agrupando num único atendimento centralizado todos os assuntos referente a Secretaria da Fazenda, que além de outras atribuições, substituirá o Plantão Fiscal.
- A aquisição de equipamentos para modernizar a estrutura física das Repartições Públicas visando oferecer mais moderna e rápido a todos os usuários.

Este, dentre outros projetos estão em estudo para o aperfeiçoamento do sistema de atendimento ao contribuinte do Estado, buscando com isso elevar o nível de qualidade e eficiência no atendimento, desta forma liberando os funcionários para a realização de outras tarefas.

Na visão geral do atendimento feito pela Receita Estadual do Paraná, demonstra que a estrutura do sistema de atendimento constatou-se que a Receita Estadual, possui diversos tipos de serviços realizados a distancia ou prestados pessoalmente na repartição publica, visando fornecer documentos, informações, programas e outros itens que venham suprir as necessidades dos usuários e permitam ao órgão publico a consecução dos seus objetivos, analise junto a Internet, constata que o Estado do Paraná é o que fornece o maior numero de serviços

disponíveis na rede mundial de computadores.

Na busca de melhorar cada vez mais o atendimento ao contribuinte do Paraná, dentro os diversos projetos que estão em andamento, esta a concessão de Inscrição Estadual via Internet, que foi o serviço mais solicitado na pesquisa de opinião, o que permitira a agilização dos procedimentos de abertura de empresas, como já ocorre com a concessão de CNPJ pela Receita Federal, isto demonstra que os trabalhos a serem executados futuro próximo , vêm de encontro aos anseios dos usuários.

Na Lei Orçamentária para o exercício 2004, estão previstos diversas proposta para investimentos na Secretaria da Fazenda, com compra de equipamentos de informática e veículos, bem como a reestruturação física de algumas repartições das Agencia de Rendas e Delegacias Regionais, visando prestar um serviço de melhor qualidade, atendendo as necessidades dos funcionários e usuários.

No que se refere a recursos humanos, estão sendo realizados cursos de especialização para os funcionários, principalmente nas áreas de auditoria e direito tributário, cursos de língua e informática, visando ampliar os conhecimentos dos mesmos para poderem melhorar as informações prestadas e o desempenho de suas funções.

4.6.1. Análise Geral de Opinião dos Serviços Oferecidos pela SEFA

Optou-se por fazer a pesquisa por meio disponíveis na qual a maioria dos usuários são contabilistas, tornando-a mais objetiva pois atinge somente os contadores que tem vinculo com a Receita Estadual através de suas Delegacias Regionais e Agencia de Rendas, e que normalmente utilizam seus serviços, logo podemos considerar uma amostra aceitável e confiável, dos usuários da AR-Internet

que responderam as perguntas.

Analisando-se o resultado da pesquisa realizada, conforme gráficos apresentados nos item acima, pode-se dizer que o índice médio geral de aprovação dos usuários dos principais tipos de serviços oferecidos pela Receita Estadual, considerando as resposta são de ótimo a bom obtidas pelos serviços prestados nas Delegacia Regional e Agencias de Rendas, AR-Internet, site da secretaria da Fazenda, o que representa um numero expressivo, principalmente porque o índice de deficiência apontado é bem pequeno. Quanto aos funcionários representado nos gráficos dos itens acima é de médio para bom, o que denota não haver grande disparidade entre os fornecedores e usuários do serviço, talvez não chegamos ao patamar de ótima por despreparo e desconhecimento de alguns funcionários para prestar as devidas informações corretas aos usuários, o que demonstra de haver necessidade de cursos e treinamentos constantes aos funcionários envolvidos, outro pensamento por parte de funcionários são motivadas pela falta de treinamento e desanimo pelos baixos salários.

Quanto ao serviço no Site da AR-Internet da SEFA, a deficiência apontada foi devido a lentidão no acesso, com problemas de conexão e dificuldades de localizar as informações, sendo que os dois primeiros podem ser conseqüências de problemas com os próprios provedores de acesso e utilizados pelos usuários.

No que se refere ao fornecimento de informações e documentos são considerados eficientes e modernos na maioria dos consultados através da pesquisa, havendo deficiência apontada quanto a divergência de informação fornecida, talvez por má vontade dos atendentes ou desconhecer o assunto, que pode ser corrigido através de treinamento específicos.

Com referencia aos programas fornecidos podem ser considerados eficientes

e modernos pela maioria dos consultados, um índice pequeno de reprovação diz respeito a falta de aperfeiçoamento de alguns programas oferecidos, considerados pesados, incompatíveis com outros programas e complicados.

As estruturas e equipamentos das repartições, algumas estão totalmente reformadas e estruturadas com ótimo atendimento, outras estão em situação deficientes a começar pelas instalações, falta de equipamentos, com falta de funcionários e capacitação, na opinião dos usuários na media estão razoavelmente eficientes.

Os que procuraram os serviços das repartições, dos usuários pesquisados tiveram suas necessidades atendida na maioria das vezes, na visão dos funcionários a maioria dos usuários que procuram a repartição saem satisfeitos quanto ao atendimento, demonstrando que os serviços oferecidos estão suprimindo eficientemente as expectativas dos mesmos.

Os usuários pesquisados preferem ser atendidos via Internet, enquanto que alguns ainda insistem em ser atendido diretamente por funcionários, até por telefone, talvez por falta de capacitação de saber pesquisar, ainda assim a AR-Internet é o serviço mais utilizado.

Dos serviços disponibilizados pela AR-Internet, os mais solicitados são: pedido de inscrição, alterações, certidão negativas de débitos, legislação atualizada, plantão fiscal on-line ou por e-mail, autorização de impressão de documentos fiscal, relação de débitos de empresas independentes da responsabilidade técnica do contador, manual de procedimentos com modelos e formulários.

Em conclusão a pesquisa, foram apresentadas algumas sugestões na maioria citadas nas questões anteriores e fizeram alguns comentários elogiando a iniciativa da pesquisa, outros com críticas com relação ao funcionamento da instituição.

O resultado da pesquisa de opinião no geral, pode ser considerado o sistema de atendimento moderno e eficiente, deve se levar em conta que o fato de tal pesquisa ter sido feita por funcionários da Receita Estadual, poderá ter influenciado, uma vez que muitos usuários podem ter ficado constrangido em fazer uma má avaliação, tendo em vista que o sistema de atendimento dos usuários do sistema de informação via AR Internet, tenha recebido não só elogios, como também críticas, consideramos valido o resultado.

5. CONCLUSÃO

Analisando objetivamente a estrutura do sistema de atendimento ao contribuinte, prestado pelas Agencia de Rendas e Delegacia Regionais, e ao efetuarmos o diagnostico da percepção deste atendimento pelos usuários e funcionários, concluimos que tais serviços, em suas diversas formas, tanto pessoalmente quanto a distancia, são considerados eficientes quanto ao fornecimento de informações e documentos, modernos quanto a estrutura, equipamentos utilizados e programas oferecidos, atendendo as expectativas e necessidades dos usuários.

Ao apurarmos o que esta sendo feito para melhorar este atendimento e acompanhar a evolução tecnológica apresentada para o setor, constatamos que a CRE/PR, tem se preocupado em desenvolver novos sistemas e aperfeiçoar os já existentes, buscando cada vez mais trazer benefícios aos usuários aumentando a sua satisfação e aprovação dos serviços oferecidos.

Com trabalho concluído, pode ser estabelecida uma relação entre a prática e a teoria, verificando que os conteúdos desenvolvidos no momento da aplicação, necessitam adequação, para atenderem as necessidades e particularidades de cada usuário.

Hoje com a economia relativamente estável e com o mercado mais competitivo, exige-se cada vez mais aumento de qualidade de pessoal face as transformações constantes na área de informática, os profissionais deverão se especializar cada vez mais, pois a concorrência acirrada exige pessoas de grande capacidade para exercer as diversas funções e cargos que as empresas publica e privadas exigem.

Esta preocupação também mostra a consciência da instituição de que melhorando a qualidade e modernização os serviços, facilitará o acesso dos usuários aos mesmos, trazendo benefícios para a consecução dos seus próprios fins, traduzindo-se num crescente cumprimento voluntário das obrigações pelos contribuintes, com o conseqüente aumento da arrecadação, bem como a liberação de funcionários do serviço de atendimento para outras áreas.

Apesar do resultado da pesquisa de opinião Ter considerado o sistema de atendimento moderno e eficiente, muito ainda deve ser feito para manter este grau de satisfação, realizando-se investimentos constantes para que o mesmo não se torne ultrapassado, tendo em vista a rapidez com que ocorrem as mudanças, principalmente no campo da informática.

A SEFA/CRE deverá ter um planejamento estratégico com objetivos e metas a serem atingidas para melhorar o atendimento da AR-Internet havendo mais interação entre o usuários e funcionários da SEFA/CRE, com planejamento departamentais, divulgar as atividades estrutura, organização, produtos e serviços etc..., participação de funcionários em curso e treinamento especialmente em área de informática, desenvolver facilidade operacionais para os usuários, aquisição de equipamentos de informática.

Também seria muito útil que a SEFA/CRE agilizasse um programa via AR-Internet que interliga-se diretamente as Delegacias Regionais e Agencia de Rendas com os usuários, ou seja dos contadores, para fácil comunicação, cobranças diversas, os relatórios hoje são gerados pelo sistema instalados na Sefa/CRE, Curitiba, repassado para as Delegacias Regionais e posteriormente as Agencia de Rendas, passos longos com custos elevados e benefícios insignificantes. Com sistema interligados com AR-Internet e usuários, as informações seria gerada em tempo real.

Com o resultado da pesquisa, vislumbramos a necessidade de investimentos direcionados para programas sugerindo:

- treinamento continuo dos funcionários, tanto na área tributaria como na de informática, visando a ampliação e atualização dos conhecimentos técnicos para melhorar a qualidade das informações prestadas aos contribuintes e usuários e agilidade no fornecimento de documentos;
- Cursos periódicos de relações humanas, para melhorar o nível do relacionamento entre atendentes e usuários, propiciando um atendimento ágil e cordial;
- estabelecer uma remuneração condigna aos funcionários pelas tarefas executadas motivando-os através do reconhecimento pelo bom trabalho realizado;
- elaboração de um manual de orientação aos usuários com informações gerais e documentação necessária para o atendimento nas Agencia de Rendas e Delegacias Regionais, a ser disponibilizado na Internet, visando padronizar e agilizar o atendimento;
- atualização dos software disponibilizados, integrando-os na mesma plataforma Windows e utilizando-se o mesmo banco de dados, permitindo a geração de diversos documentos solicitados pela RECEITA DO ESTADO.
Ex.: criar um software de GIA em ambiente Windows, que possa ser integrado à DFC, GI e outros possíveis, sem a necessidade de se redigitar as mesmas informações;
- crias uma Central de Avisos via Internet, comunicando assuntos de interesse tanto da instituição como dos próprios usuários, tais como: data de vencimento de impostos, prazo de entregas de documentos, alerta de

alterações ocorridas na legislação, entre outros;

- disponibilizar nas Agências de Rendas um equipamento para uso pelos próprios contribuintes e contadores para consultas diversas, pedidos de informações e outros itens que possam ser autorizados;
- contato direto com os usuários para críticas e sugestões, possibilitando uma análise continua do atendimento prestado;
- funcionários especializados em atendimento aos contribuinte e contadores, selecionando aqueles que tenham aptidão para este trabalho;

Assim, cumprido o objetivo interativo de se efetuar um estudo, através do diagnostico das diversas formas dos serviços de atendimento prestados pela Receita Estadual do Paraná, bem como da percepção dos agentes envolvidos no sistema espera-se que os resultados obtidos e sugestões apresentadas possam a servir de base à administração para nortear investimentos e aperfeiçoamentos aplicados ao sistema de atendimento aos contribuintes e contadores através da AR Internet, buscando atender as expectativas e necessidades dos usuários, bem como auxiliar na consecução dos objetivos da Coordenação da Receita do Estado.

No sentido profissional, o treinamento, melhora o desempenho dos funcionários agilizando o serviço interno e externo, propiciando melhor qualidade no atendimento ao usuário e melhor satisfação destes com os serviços prestados.

Pessoalmente, considero o treinamento uma parte importante do desenvolvimento profissional, entretanto, isso não ocorre na SEFA/CRE, fazendo que com os serviços prestados sejam considerados ineficientes, principalmente quando são inseridos novos serviços, dificultando o trabalho diário na Secretária, pois há uma grande dificuldade por parte do pessoal em fornecer informações sobre o serviço e também dificuldade para localizar a informação desejada pelo usuário

Esperamos que o estudo ora realizado venha contribuir para melhorias no sentido de que os usuários em geral e funcionários, possam se beneficiar com melhorias propostas neste estudo.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU. A.F & Rezende, D. **A tecnologia da Informação; Aplicada a Sistemas de Informação Empresariais**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- ALBERTIN, A. L.. **Comércio Eletrônico: Modelo, Aspectos e Contribuições de sua Aplicação**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços, Como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes**. Tradução: Antonio Zoratto Sanvicente, 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.
- ARANTES, N. **Sistemas de Gestão Empresaria. Conceitos Permanentes na Administração de Empresas Válidas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- ARAUJO. L. C. G. **Organização, Sistemas e Métodos e as Modernas Ferramentas de Gestão Organizacional**. São Paulo: Atlas, 2001.
- BLACKERBY, P. **Overview of Strategic Planning**. Texto da Performances Strategy Inc. na Internet, endereço <http://www.perfstrat.com/articles/overview.htm>
- BUENO, F. S. **Mini Dicionário da Língua Portuguesa**. São Paulo, Editora FTD, 1995.
- CAMPOS, G. H. **Decisões nas Organizações**. 2 ed. Atlas. São Paulo, 1993.
- CARR, D. K.: LITMANN, D. **Excelência nos Serviços Públicos**. Gestão da Qualidade Total na Década de 90. Rio de Janeiro; Qualitymark, 1992.
- CARVALHO, A. L. SERPRO: **Quatro Décadas de Informação** (Trajetória da Empresa faz história na informática e se confunde com os grandes avanços tecnológicos do país). Revista do SERPRO; Tema: Nov/Dez. 2002.
- CASSONE, V. **Direito Tributário**. 11. Ed. São Paulo; Atlas,. 1999.
- CUSTODIO, U. F. **A Emenda Constitucional 19/98 e o Principio da Eficiência na Administração Publica**. Caderno de Direito Constitucional e Ciência Política n.º 27. São Paulo, 1999.
- DRUCKER. P. F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3. Ed. São Paulo- Atlas, 1991.
- INSPETORIA GERAL DE ARRECADAÇÃO – I G A – PARANÁ, relatório de utilização da AR Internet, Curitiba, 2000, 2001 e 2003.
- MARCOVICH. J. **Tecnologia da Informação e Estratégia Empresarial**. São Paulo. Futura. 1997.
- MÖLLER, C. **O lado humano da Qualidade**. São Paulo, Pioneira, 1992.
- MONTEIRO, M. A. **Introdução a Organização de Computadores**. São Paulo. Atlas, 1995.
- MORAIS, A. D. **Direito Constitucional**. 5. ed. São Paulo, Atlas, 1999.
- OLIVEIRA. H. F. **Sistemas de Informação. Um Enfoque Gerencial Inserido no Contexto Empresarial e Tecnológico**. 2. ed. São Paulo. Érica. 2002.
- Paraná Secretaria de Estado do Planejamento, **Metodologia de Diagnostico e Mudança Organizacional**. Curitiba, Imprensa Oficial, 1982.
- PARANÁ. SEFA, **Informe SEFA**, Curitiba; Assessoria de Imprensa da Secretaria da Fazenda do Paraná, 2001, n.º 6.
- PIRES F.G. O. **Planejamento Estratégico**, apresentado ao Diretor João Manoel Delgado Lucena.

- REZENDE, D. A. **Tecnologia da Informação Integrada à inteligência**, editora Atlas 2000, p. 218.
- REZENDE, F. **Finanças Públicas**. 10. ed. São Paulo. Atlas 1994.
- SEFA PARANÁ., Site da Secretaria de Estado da Fazenda do Paraná, www.fazenda.pr.gov.br.
- RODRIGUES, J. S. **Administração e Informática**. São Paulo: Pioneira, 1989.
- SILVA, P. E. **Vocabulário Jurídico**. Rio de Janeiro: Companhia Editora Forense, 1999.
- SILVA, E. J. **Manual do Assessor Jurídico Municipal**. 2. ed. Rev e Atual. Leme - SP: Ledi, 2001.
- STOFFEL, I. **Administração do Desempenho: Metodologia Gerencial de Excelência**. Rio de Janeiro: Qualitymark 2000.
- TAYLOR, F. W., in CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle de Qualidade Total** (no estilo Japonês). 5. ed. , Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.
- TEIXEIRA, F. G. **Gestores na Tecnologia da Informação**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- WALTON, R. E. **Tecnologia da Informação. O uso da TI pelas empresas que obtêm Vantagem Competitiva**. São Paulo: Atlas, 1993.

7 ANEXOS

ANEXO I - FORMULARIOS DE PESQUISAS

PESQUISA DE OPINIÃO

Alguns meses após iniciado a primeira pesquisa, estamos consultando os contabilistas e contribuintes sobre o atendimento pela Delegacia Regional e Agências de Rendas, dados da AR-Internet, fornecido pelos usuários serão mantido em sigilo, inclusive serão inutilizados após coletado os dados fornecidos. A sua opinião é muito importante para melhor oferecermos um atendimento cada vez melhor, retorno com urgência.

1- Como você vê o atendimento na Delegacia Regional de Cascavel.

a) ☐ ótimo

b) ☐ bom

c) ☐ regular

d) ☐ () deficiente - Por que ?

e) ☐ não utilizei

2- As opções abaixo, informe os tipos de atendimentos prestados pela Receita Estadual que você mais utiliza: (pode informar mais de uma opção).

a) ☐ Agencia de Rendas

b) ☐ Ar- Internet

c) ☐ Delegacia Regional de Cascavel e suas Inspetorias

d) ☐ Site da Secretaria da Fazenda - Internet

e) () Outras – Qual ? _____

3) Como você vê o atendimento das Agencias de Rendas subordinadas a Delegacia Regional de Cascavel.

- a) () ótimo
b) () bom
c) () regular
d) () deficiente – Por que ? _____

e) () não utilizei

4) A AR-Internet, serviços disponível, na área restrita onde é necessário o código e senha do usuário ?

- a) () ótimo
b) () bom
c) () regular
d) () deficiente – Por que ? _____

5) O site da Secretaria da Fazenda na Internet, como é os serviços prestados ?

- a) () ótimo
b) () bom

c) () regular

d) () deficiente – Por que ? _____

e) () não acesso a área publica

6) **Você considera eficiente o atendimento prestado pela Delegacia Regional e Agencias de Rendas, quanto ao fornecimento de informações e documentos ?**

a) () sim

b) () razoável

c) () não – Por que ? _____

—

7) **Os programas (softwares) você considera modernos e eficientes, que estão disponibilizados aos usuários ?**

a) () sim

b) () razoável

c) () não – Por que ? _____

—

8) **Os equipamentos e a estrutura das repartições, como você considera, modernas, eficientes, que são utilizadas nas diversas formas de atendimento ?**

a) () sim

b) () razoável

c) () não – Por que ? _____

9) **Quando necessitou de procurar a Delegacia Regional e Agencias de Rendas, suas necessidades foi atendidas?**

a) () todas as vezes

b) () na maioria das vezes

c) () poucas vezes

d) () nenhuma vez – Por que _____

10) **Como você prefere ser atendido?**

a) () pessoalmente

b) () Internet

c) () Telefone

11) **Qual dos serviços você gostaria de obter pela AR-Internet ?**

12) **Gostaria de sugerir ou fazer algum comentário adicional ?**

PESQUISA INTERNA DE OPINIÃO SOBRE O ATENDIMENTO

Srs. Funcionários e colegas que prestam atendimento aos contribuintes do estado Paraná.

Tem a finalidade desta pesquisa, como questionário faz parte de uma monografia para o curso de Especialização em Auditoria Integral, ministrada por professores do Setor de Ciência Sociais aplicada, da Universidade Federal do Paraná, e visa conhecer opinião sobre a diversas modalidade de atendimento ao contribuinte e usuários da AR Internet, buscando assim contribuir para melhorar a eficiencia e modernidade do atendimento, e trazer maiores benefícios aos usuários e funcionários. Este questionário após coletados os dados serão inutilizados, não será divulgado, e não será identificado o entrevistado.

- 1) O usuario que geralmente procura a Delegacia da Receita ou as Agencias de Rendas?
() o próprio contribuinte
() o contador/ funcionario do escritorio

2) O atendimento na Delegacia Regional, como voce considera o atendimento ?

a) () ótimo

b) () bom

c) () regular

d) () deficiente – Por que ? _____

3) O atendimento nas Agencias de Rendas, como voce considera o atendimento ?

a) () ótimo

b) () bom

e) () regular

() deficiente – Por que ? _____

4) E os serviços que estão disponiveis na AR-Internet, na área restrita, onde é necessario o código e senha do usuário ?

a) () ótimo

b) () bom

c) () regular

d) () deficiente – Por que ? _____

e) () desconheço o serviço

5) Site da Sercretaria da Fazenda, os serviços disponibilizados são ?

a) () ótimo

b) () bom

c) () regular

d) () deficiente – Por que ? _____

6) A Delegacia Regional e as Agencias de Rendas, prestam serviços de atendimento com eficiencia, como voce considera ?

a) () sim

b) () razoavel

c) () não – Por que ? _____

7) Os programas (softwares), são modernos e eficiente que a Receita Estadual disponibiliza aos usuarios, como voce Vê?

a) () sim

b) () razoavel

c) () não – Por que ? _____

8) Na sua opinião, quanto ao atendimento prestado, a maioria dos usuarios e contribuintes que procuram a Delegacia Regional e Agencias de Rendas, saem:

a) () satisfeitos

b) () razoavelmente satisfeitos

c) () insatisfeitos – Por que ? _____

9) Se tiver sugestões que voce considere fundamental e que possa ser colocada em prática para aumentar a eficiencia e modernidade do atendimento ao contribuinte e usuarios, utilize o espaco abaixo:

Pesquisa de avaliação da AR.internet

Identificação

Sócio Contabilista Sócio e Contabilista

01. No Relacionamento com a Receita Estadual, como você considera:

1.1. a disponibilidade dos serviços e informações na AR.internet para as suas atividades

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

02. Como você avalia a sua satisfação com:

2.1. o desempenho da AR.internet

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

2.2. a segurança do ambiente da AR.internet

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

2.3. a navegação através da AR.internet

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

2.4. a confiança no resultado dos serviços

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

03. Com a implantação da AR.internet, como você avalia as seguintes mudanças:

3.1. redução de custos

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

3.2. redução de tempo na obtenção do serviço

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

3.3. redução de burocracia

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

3.4. facilidade de uso nos serviços

Ótimo Bom Regular Insuficiente Não Atende

3.5. facilidade de acesso aos serviços	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não Atende
--	-------	-----	---------	--------------	------------

3.6. facilidade de obtenção dos serviços	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não Atende
--	-------	-----	---------	--------------	------------

04. Como você avalia a sua satisfação com:

4.1. atendimento do SAC (0300 1410300 ou 350-5009)	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não Atende
---	-------	-----	---------	--------------	------------

4.2. introdução de novos serviços	Ótimo	Bom	Regular	Insuficiente	Não Atende
-----------------------------------	-------	-----	---------	--------------	------------

Existem outros serviços que podem ser oferecidos/melhorados na AR.internet?

Serviços	Prioridade	alta	média	baixa
----------	------------	------	-------	-------

O espaço abaixo é dedicado para qualquer comentário ou sugestão:

Enviar

ANEXO II – RELATORIOS IGA

Inspetoria Geral de Arrecadação

Setor: IGA - Setor de Análise e Previsão da Receita

Autor: Marlon Jorge Liebel - 03/01/2002

Assunto: AR - Internet

Mensagem:

Prezados Colegas:

Apresentamos abaixo as tabelas de avaliação de desempenho da Agência de Rendas Internet no ano 2001.

Agradecemos a todos os colegas que ajudaram a transformar a AR Internet no grande sucesso que é hoje, tendo prestado mais de **1.800.000 serviços** em 2001 e atingindo mais de **80%** do recebimento total de GIA/ICMS pela primeira vez em dezembro/01.

1. Serviços Prestados

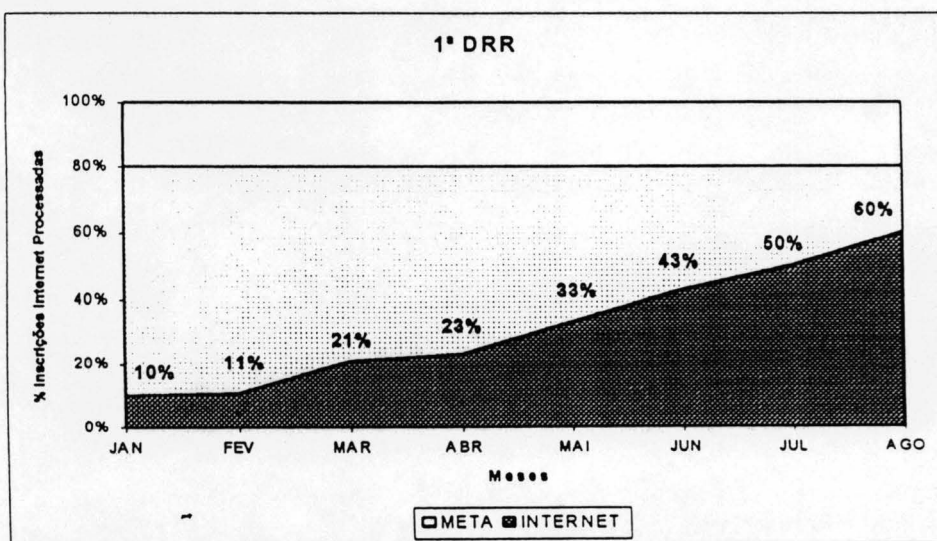
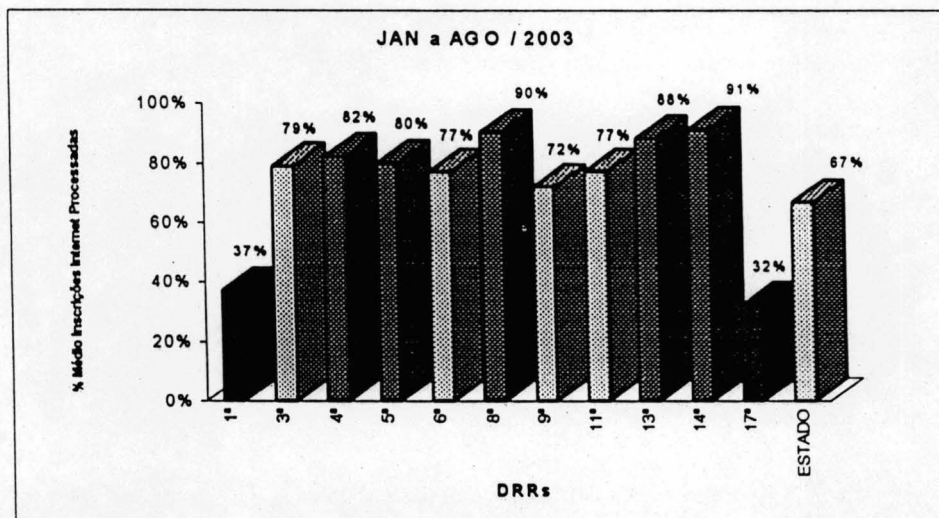
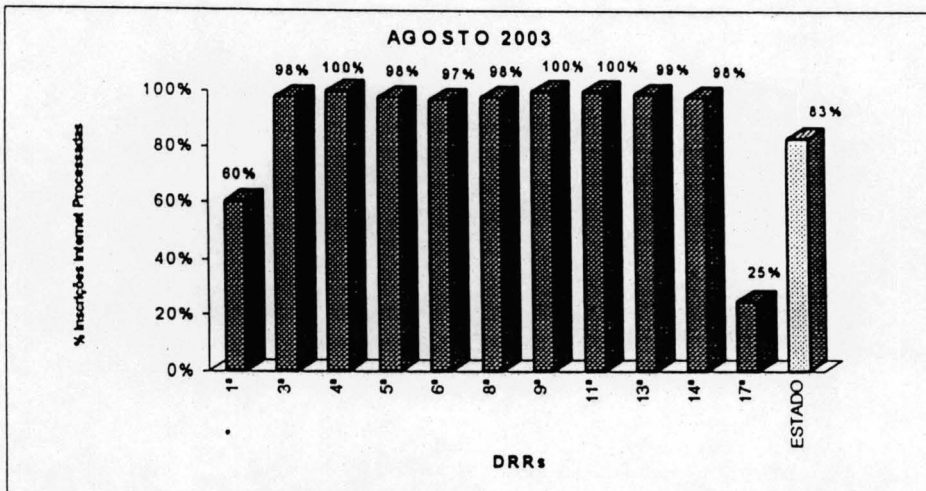
2001	Usuários	Estabelec.	Serviços			
			GIA	Outros	DFC/GI	Total
Jan	5.597	321.496	56.249	54.563	-	110.812
Fev	5.795	328.347	57.179	46.100	-	103.279
Mar	6.086	339.978	61.942	62.463	-	124.405
Abr	6.269	346.630	58.095	52.955	16.771	127.821
Mai	6.512	355.511	64.883	69.866	117.838	252.587
Jun	6.650	359.900	66.490	67.881	-	134.371
Jul	6.814	366.657	69.016	85.985	-	155.001
Ago	6.996	373.224	71.036	90.471	-	161.507
Set	7.134	379.268	71.950	78.978	-	150.928
Out	7.362	386.842	75.743	100.951	-	176.694
Nov	7.511	391.842	76.353	84.252	-	160.605
Dez	7.619	395.404	77.391	74.367	-	151.758
Total			806.327	868.832	134.609	1.809.768

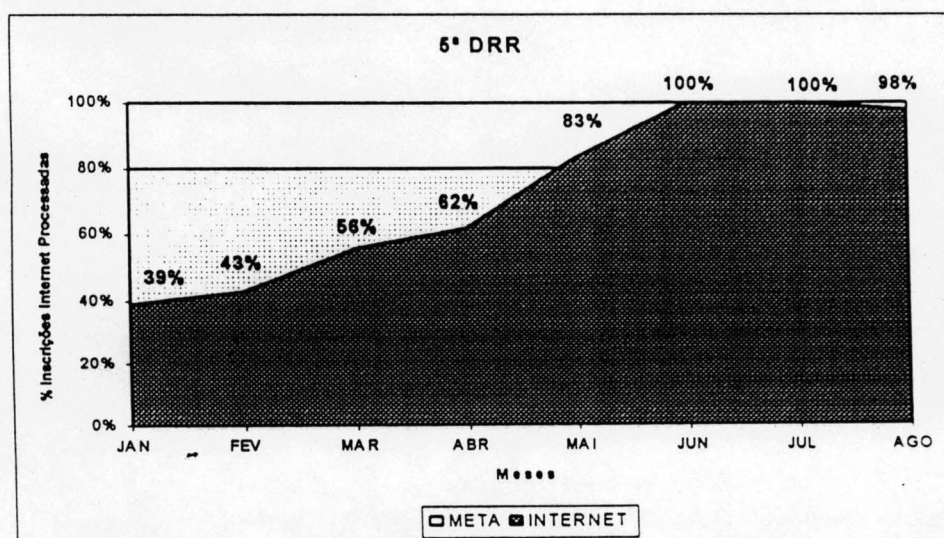
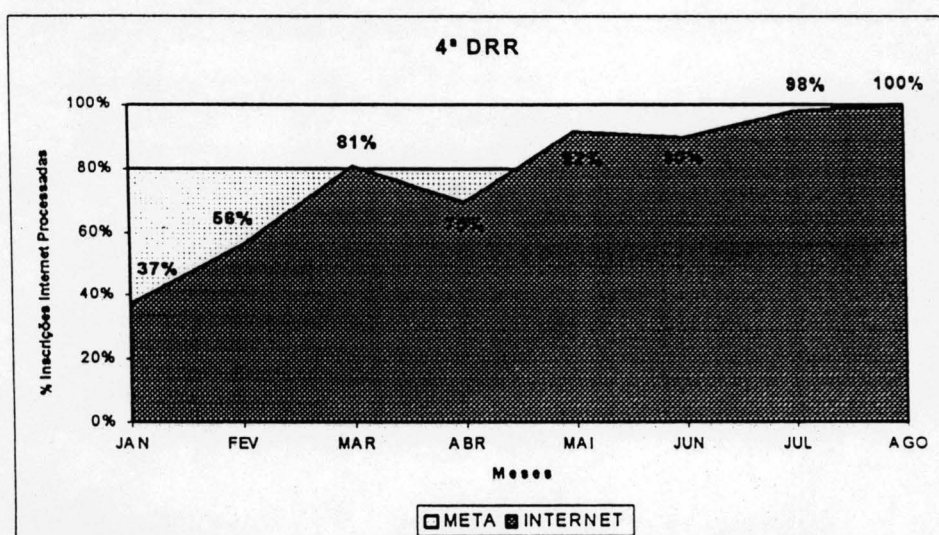
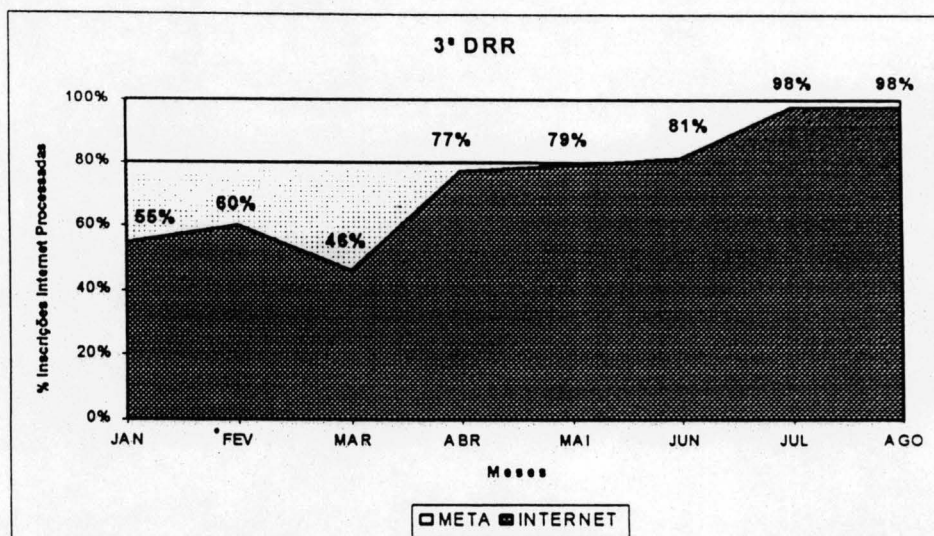
MESES	SERVIÇOS		GIAS *		USUÁRIOS
	2002	2003	2002	2003	2002
JAN	100,924	151,565	80,664	103,321	7,722
FEV	97,970	431,218	79,795	103,489	7,828
MAR	103,973	183,253	81,696	158,341	7,959
ABR	114,034	172,338	89,190	166,197	8,083
MAI	126,454	203,154	91,572	173,558	8,228
JUN	107,067	172,559	90,836	169,687	8,321
JUL	133,676	229,538	94,468	173,574	8,414
AGO	137,818	215,675	96,732	175,458	8,518
SET	187,412		97,529		8,587
OUT	189,646		99,889		8,848
NOV	136,540		98,202		9,223
DEZ	126,994		99,224		9,303
TOTAL	1,562,508	1,775,330	91,817		

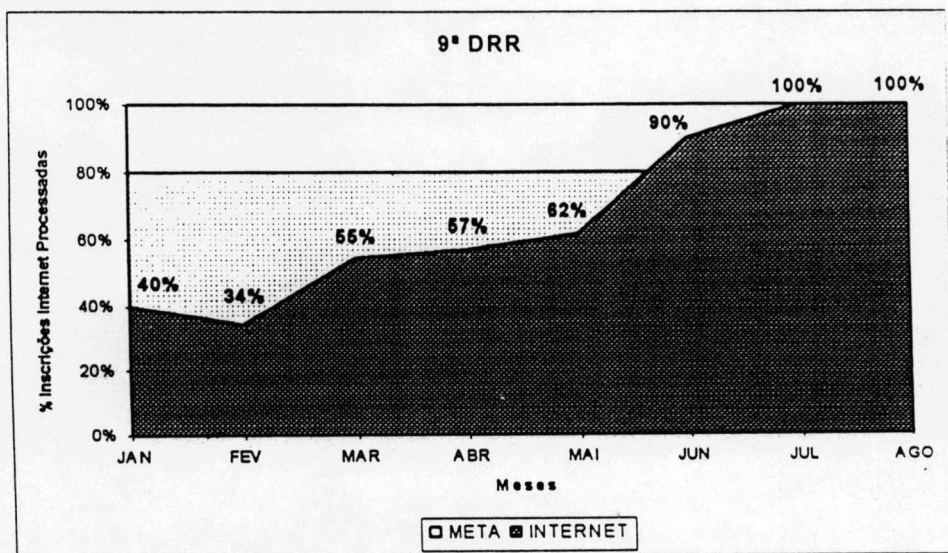
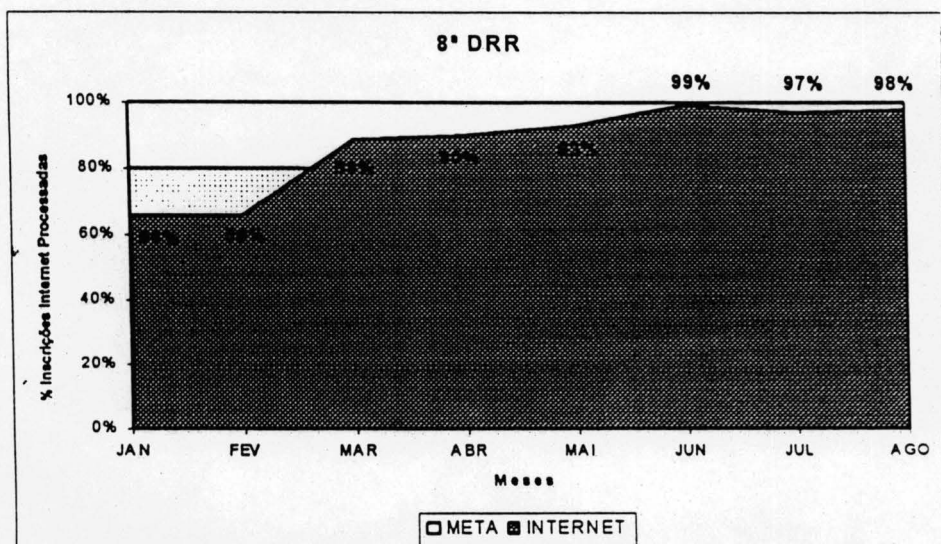
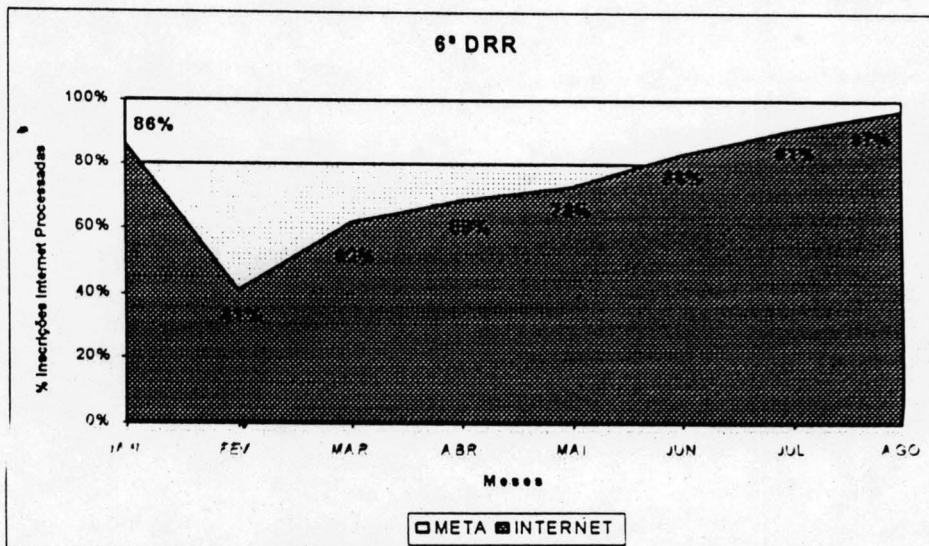
* GIAs apresentadas via Ar.Internet.

2003	Banco	Ag.Rendas	Internet	Total
Jan	9.91%	0.31%	89.78	100.00
Fev	9.05%	0.20%	90.75	100.00
Mar	6.89%	0.01%	93.10	100.00
Abr	6.68%	0.10%	93.22	100.00
Mai	5.90%	0.06%	94.04	100.00
Jun	5.59%	0.20%	94.21	100.00
Jul	5.85%	0.08%	94.07	100.00
Ago	4.86%	0.00%	95.14	100.00
Set		0.00%		100.00
Out		0.00%		100.00
Nov		0.00%		100.00
Dez		0.00%		100.00

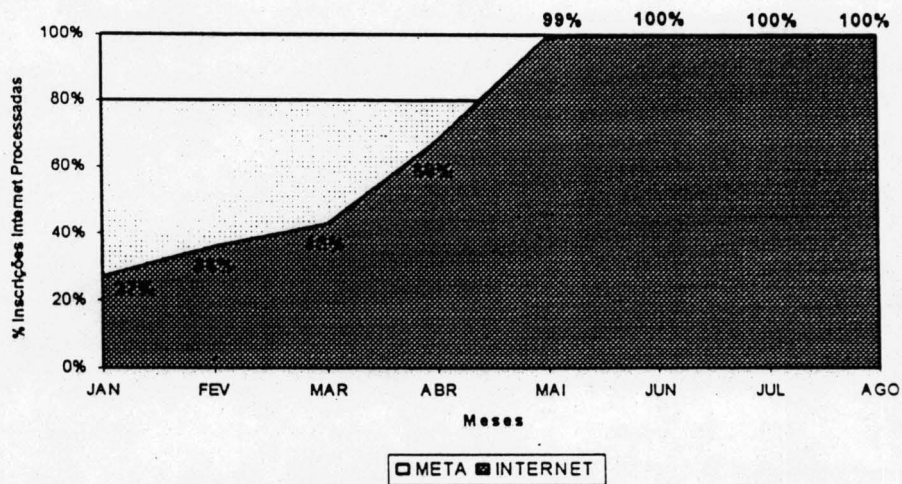
Delegacia	Usuários	AR.Internet	Contribuintes	%
Curitiba	3,98	57,829	60,016	96%
Ponta Grossa	59	10,666	11,708	91%
União Vitória	13	3,05	3,67	83%
Guarapuava	38	6,08	7,05	86%
Jacarezinho	27	5,77	6,20	93%
Londrina	114	22,874	24,731	92%
Maringá	85	17,384	17,640	99%
Umuarama	49	13,157	13,352	99%
Cascavel	81	16,810	18,258	92%
Pato Branco	56	10,908	11,044	99%
CRE	87	5,63		
17/03	10,125	170,178	173,686	98%



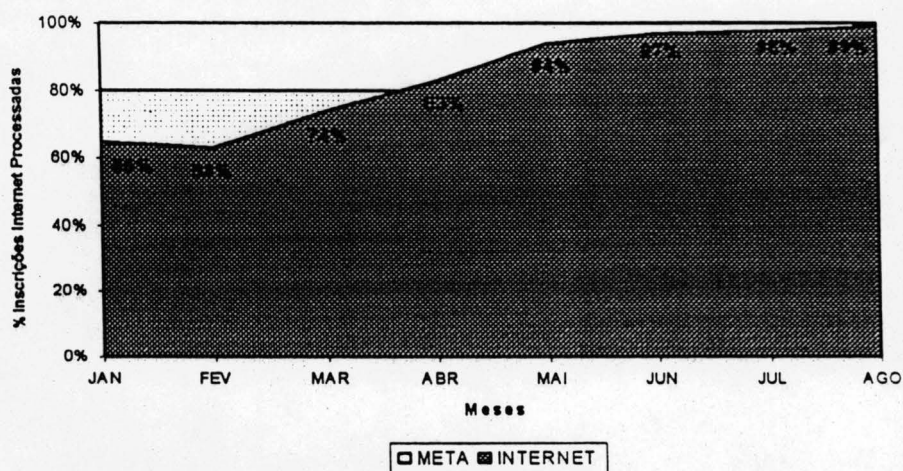




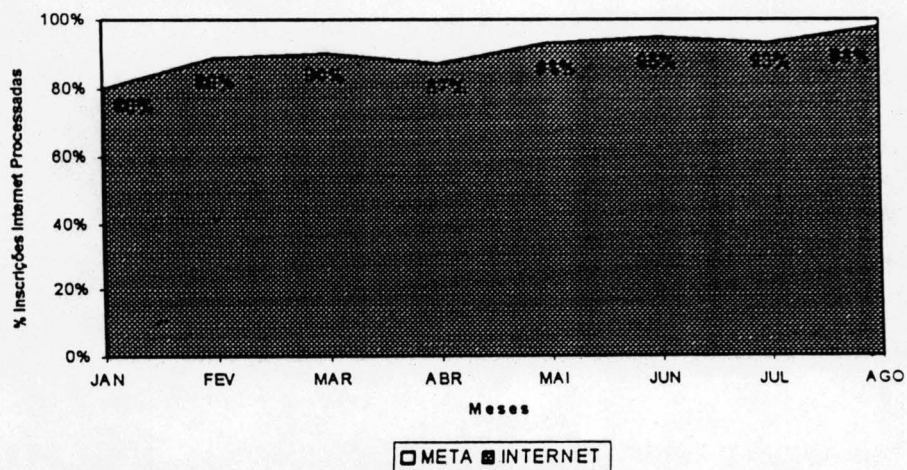
11º DRR



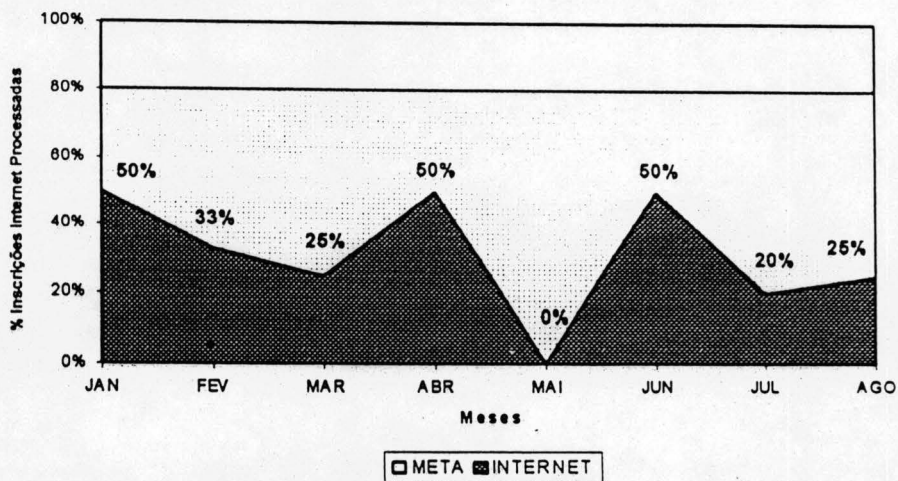
13º DRR



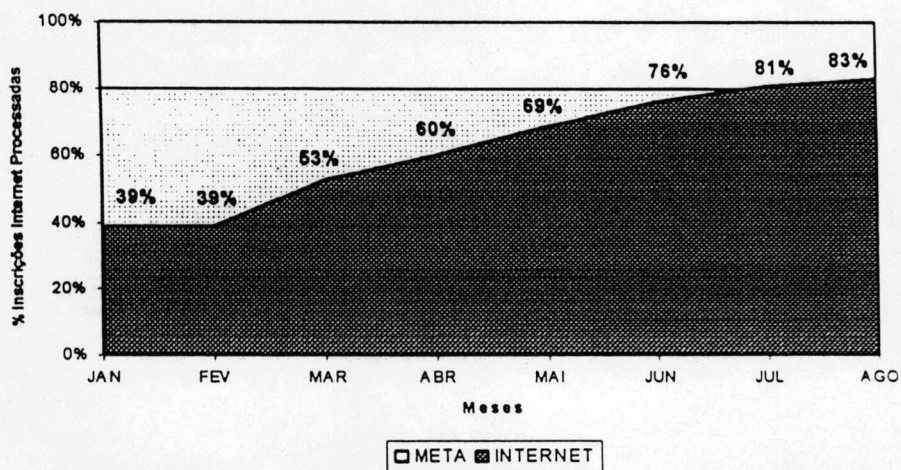
14º DRR



17º DRR



ESTADO



Inspetoria Geral de Arrecadação

Setor: IGA - Internet

Autor: Mônica Silva Santos - 10/04/2002

Assunto: USUÁRIOS APROVAM AR INTERNET

Mensagem:

Os usuários aprovam a Agência de Rendas Internet (AR Internet). Isto ficou claro a partir dos resultados da 2ª pesquisa de opinião sobre atendimento e serviços, feito pela Inspetoria Geral de Arrecadação. Do total de entrevistados, 89% concedeu a AR Internet conceitos que variaram de "excelente" a "bom".

Outros 10% consideraram-na "regular". Apenas 1% a apontou como deficiente.

A pesquisa, que começou em novembro do ano passado e terminou em janeiro último, foi feita eletronicamente, pela página da AR Internet. A enquete recebeu a opinião de 2.444 usuários, entre contabilistas e sócios de empresas. Eles representam 43% do universo de usuários ativos da AR Internet, estimado em 5.713 pessoas.

A Internet é o meio pelo qual a maioria dos entrevistados - 60% - prefere ser atendida. O restante opta pelas Agências de Rendas, o Plantão Fiscal ou as Delegacias Regionais.

Outro dado que chamou a atenção dos pesquisadores foi a avaliação quanto à clareza da página da AR Internet. Ela foi considerada de fácil navegação. Os serviços colocados à disposição dos usuários atendem às necessidades dos sócios das empresas e dos contabilistas, consideraram os entrevistados.

Estas constatações foram comprovadas pelas respostas: 32% dos usuários não têm necessidade de utilizar o Plantão Fiscal - que funciona pelo número 1528 - e 60% não precisam recorrer à Central de Atendimento. Eles se sentem plenamente atendidos pela Internet.

No entanto, quando existe alguma dúvida ou problema, 80% recorrem à Central de Atendimento. Somente 15% preferem ser atendidos por correio eletrônico. Uma minoria opta por contatar os atendentes por meio de salas de discussão (chat).

Alguns usuários fizeram sugestões quanto a novos serviços a serem oferecidos e a melhorias. As reivindicações apresentadas coincidem com os estudos realizados pela Secretaria da Fazenda.



Mônica Silva Santos

09/10/03 11:02

Para: João Luiz Cordeiro/SEFA/PR.GOV.BR@PR.GOV.BR

cc:

Assunto: Re: pesquisa

João,

Seguem os dados do item 1.



Resultados AR-Internet 2003. Resultados AR-Internet 2002.
João Luiz Cordeiro

João Luiz Cordeiro

08/10/03 17:14

Para: Mônica Silva Santos/SEFA/PR.GOV.BR@PR.GOV.BR

cc:

Assunto: pesquisa

AMIGA MONICA:

SE POSSIVEL FORNECER OS SEGUINTE DADOS:

1-QUANTIDADE DE USUARIO DA AR/INTERNET NO PERIODO DE JAN A SETEMBRO/03 OU PERIODO ANTERIOR, O QUE TIVER DISPONIVEL.

2-HÁ POSSIBILIDADE DO ITEM ACIMA POR DELEGACIA, NO CASO 13ª.

3- PRINCIPAIS SERVIÇOS SOLICITADO PELOS USUARIOS, NO MESMO PERIODO ACIMA.

ABRIGADO

JOAO LUIZ CORDEIRO./FOZ

Inspetoria Geral de Arrecadação

Setor: IGA - Setor de Cadastro do ICMS

Autor: Mário César Mariath Costa - 10/09/2003

Assunto: - Relatórios do Cadastro Eletrônico

Mensagem: Relatório de Transações de Inscrição - Janeiro a Agosto/2003.

Para análise, acompanhamento e divulgação, estamos anexando o **Relatório Mensal das Transações de Inscrição**, período JAN a AGO/03, e respectivos **Gráficos** da evolução mensal, no Estado e em todas as DRRs, das inscrições concedidas através da Internet.

Neste relatório, destacamos o excelente resultado alcançado por todas as DRRs e ARs. de Rendas do Estado através do percentual de adesão de 83% ao Sistema de Inscrição via Cadastro Eletrônico, viabilizando a eliminação gradativa e imediata do Sistema de Inscrição via CIF.

Importante destacarmos, também, o empenho e a dedicação de toda a nossa equipe IGA - CELEPAR do **Cadastro Eletrônico** neste resultado alcançado, incluindo todos os colegas que integraram esta mesma equipe na administração anterior.

Parabéns a todos !!

RELATÓRIO

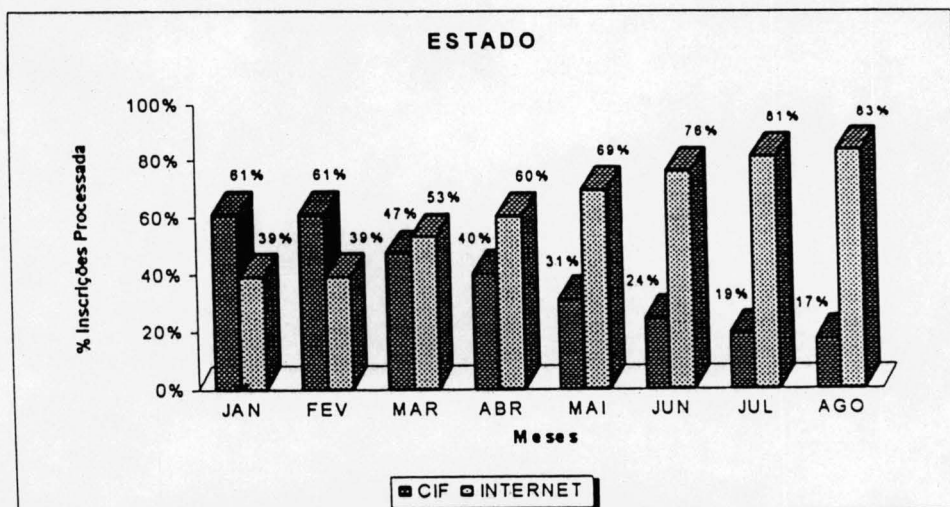
DRR	JAN		FEV		MAR		ABR		MAI		JUN	
	TOT	WEB	TOT	WEB	TOT	WEB	TOT	WEB	TOT	WEB	TOT	WEB
1ª	331	32 10%	488	54 11%	478	102 21%	525	123 23%	598	198 33%	700	300 43%
3ª	44	24 55%	110	66 60%	68	31 46%	126	97 77%	126	100 79%	136	110 81%
4ª	19	7 37%	25	14 56%	42	34 81%	50	35 70%	36	33 92%	29	26 90%
5ª	33	13 39%	44	19 43%	43	24 56%	69	43 62%	82	68 83%	60	60 100%
6ª	28	24 86%	51	21 41%	55	34 62%	51	35 69%	52	38 73%	76	63 83%
8ª	131	86 66%	198	130 66%	186	166 89%	260	234 90%	238	222 93%	275	273 99%
9ª	120	48 40%	140	47 34%	183	101 55%	197	113 57%	245	151 62%	233	209 90%
11ª	75	20 27%	124	45 36%	167	72 43%	152	104 68%	155	154 99%	141	141 100%
13ª	96	62 65%	136	85 63%	188	139 74%	176	146 83%	216	202 94%	216	210 97%
14ª	70	56 80%	72	64 89%	129	116 90%	122	106 87%	129	120 93%	153	145 95%
17ª	2	1 50%	3	1 33%	4	1 25%	2	1 50%	0	0 ...	2	1 50%
E	949	373 39%	1.391	546 39%	1.543	820 53%	1.730	1.037 60%	1.877	1.286 69%	2.021	1.538 76%

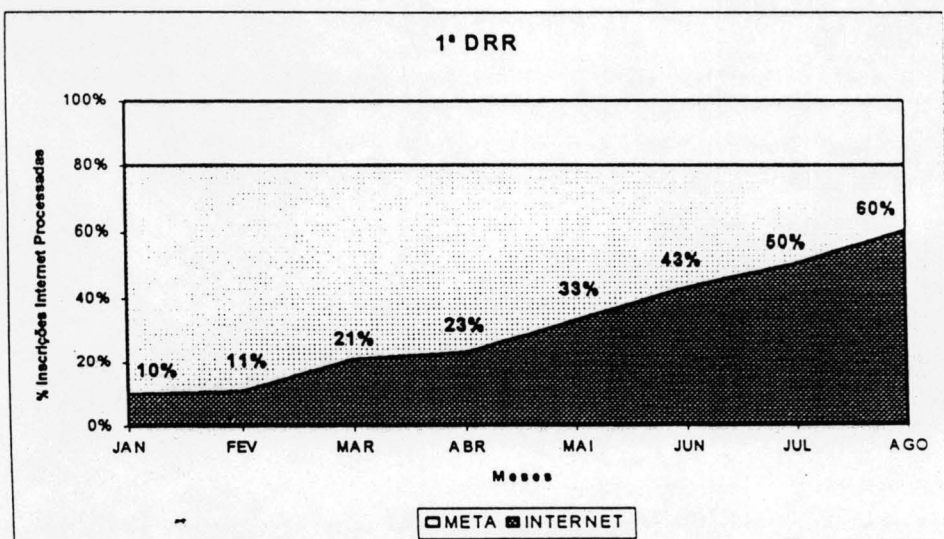
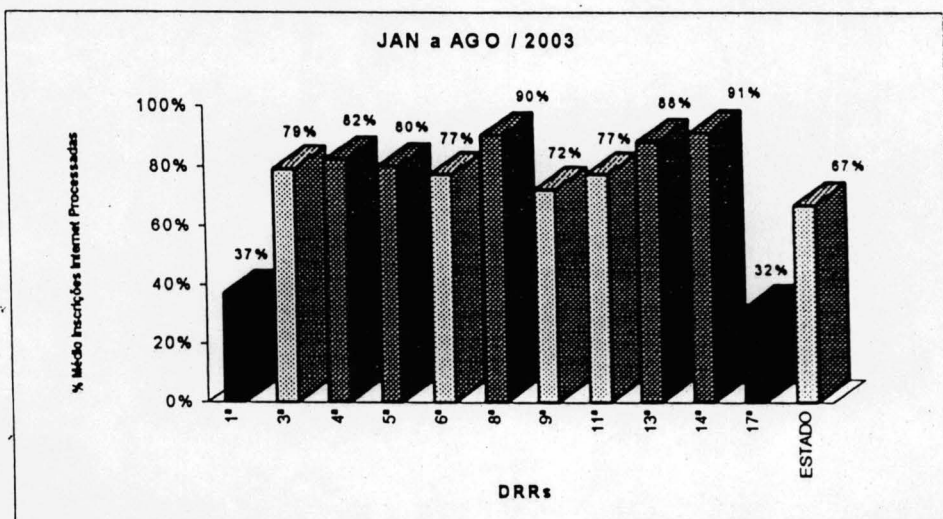
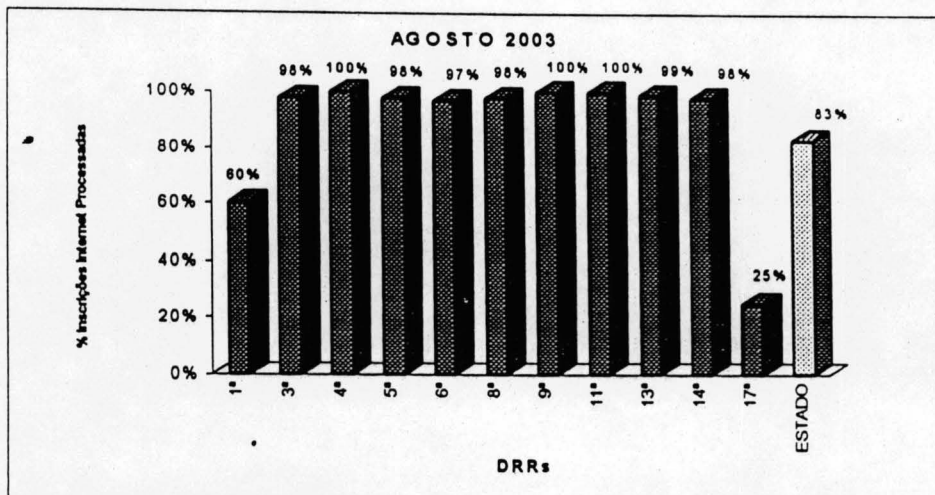
DRR	JUL		AGO		Mensal Acumulado				Participação no Estado		
	TOT	WEB	TOT	WEB	TOT	WEB	% WEB	Posição	TOT	% E	Posição
1ª	899	450 50%	922	555 60%	4.941	1.814	37%	10	4.941	34,28%	1
3ª	156	153 98%	124	122 98%	890	703	79%	6	890	6,17%	7
4ª	48	47 98%	38	38 100%	287	234	82%	4	287	1,99%	10
5ª	98	98 100%	91	89 98%	520	414	80%	5	520	3,61%	8
6ª	85	77 91%	64	62 97%	462	354	77%	8	462	3,21%	9
8ª	338	327 97%	319	312 98%	1.945	1.750	90%	2	1.945	13,49%	2
9ª	277	277 100%	229	229 100%	1.624	1.175	72%	9	1.624	11,27%	3
11ª	214	214 100%	180	180 100%	1.208	930	77%	7	1.208	8,38%	5
13ª	306	300 98%	253	250 99%	1.587	1.394	88%	3	1.587	11,01%	4
14ª	129	120 93%	123	120 98%	927	847	91%	1	927	6,43%	6
17ª	5	1 20%	4	1 25%	22	7	32%	11	22	0,16%	11
E	2.555	2.064 81%	2.347	1.958 83%	14.413	9.622	67%	...	14.413	100%	...

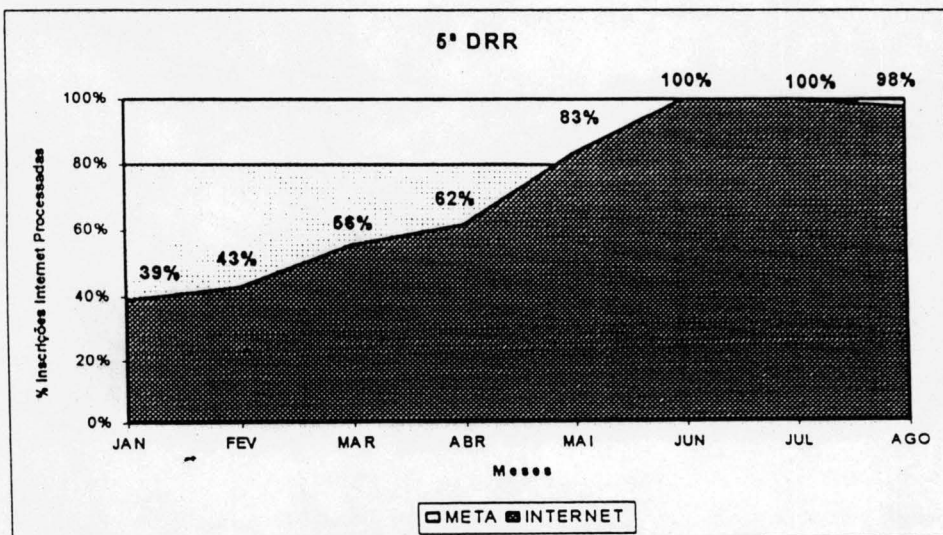
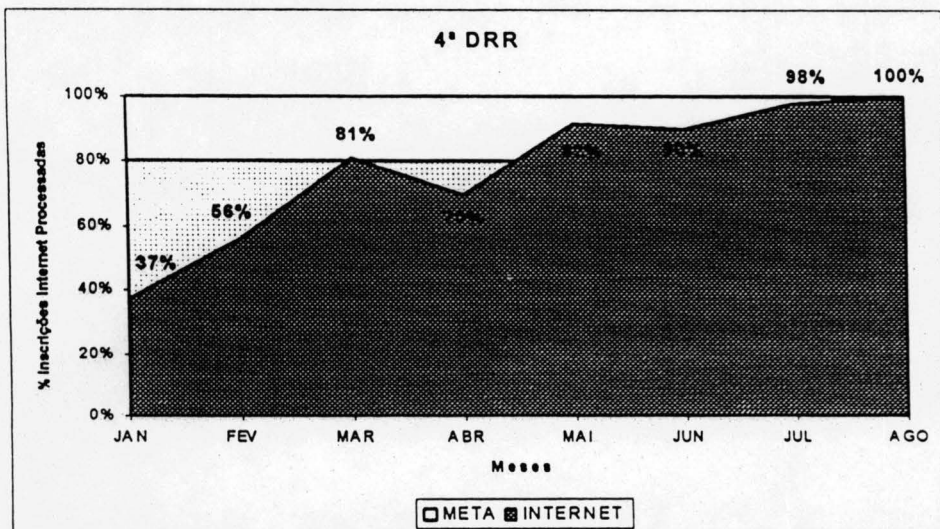
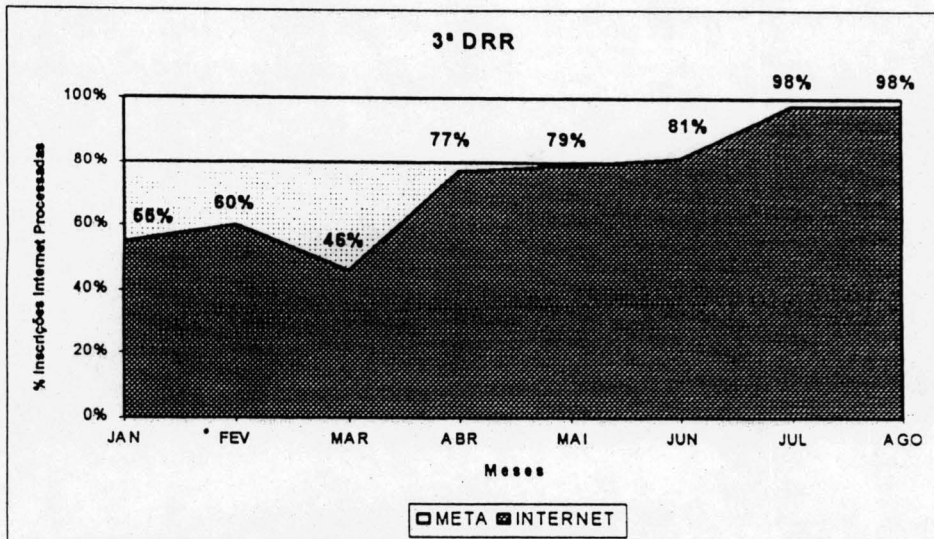
Notas

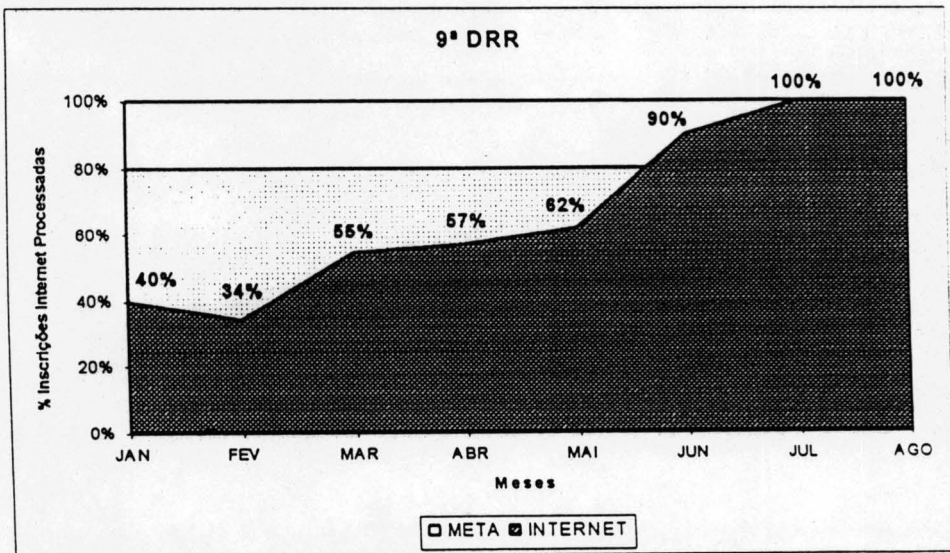
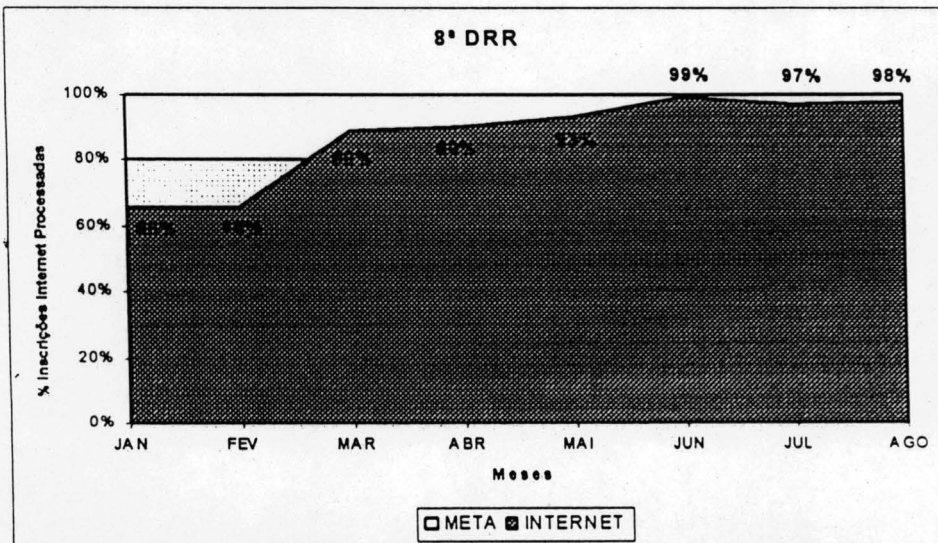
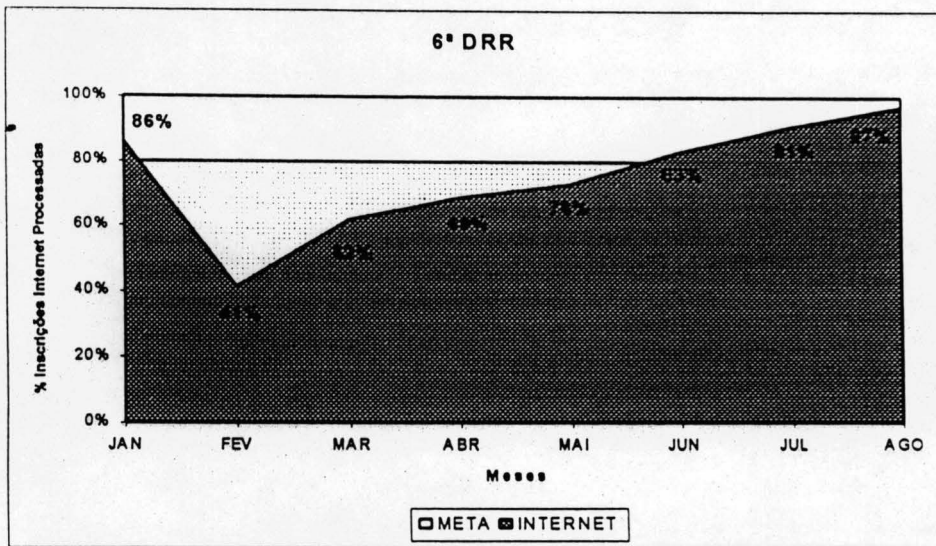
- 1) E = Estado
- 2) TOT = quantidade de inscrições CIF e Internet
- 3) WEB = quantidade de inscrições Internet
- 4) Mensal Acumulado : refere-se ao período de Jan-Ago/2003
- 5) Participação no Estado : refere-se ao período de Jan-Ago/2003

GRÁFICOS

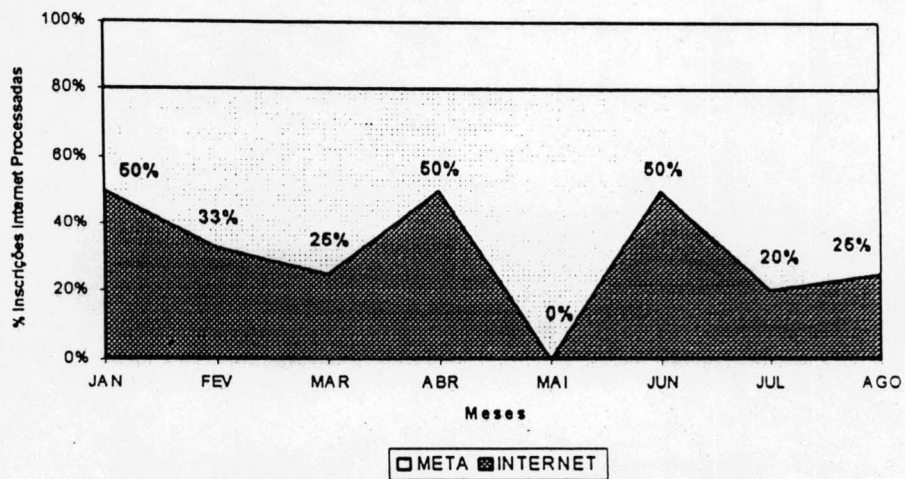




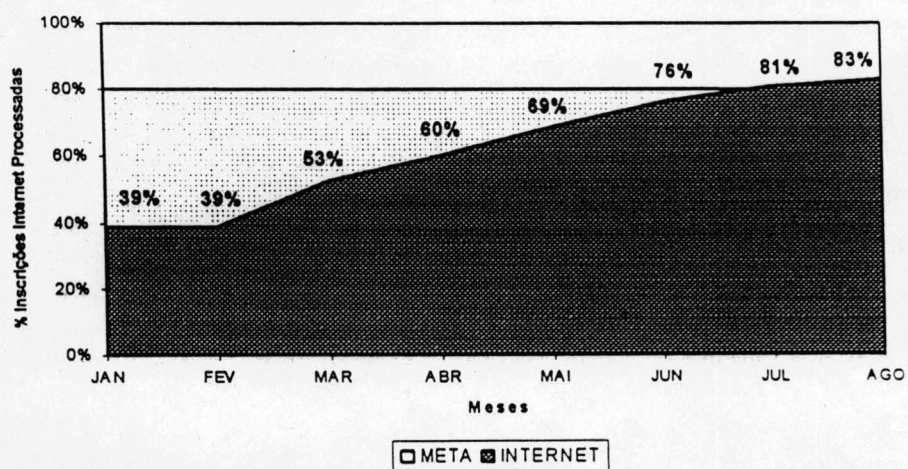




17ª DRR



ESTADO



Código	Descrição do Serviço	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
01	Dados cadastrais de Contribuinte	4.331	9.818	8.868	6.215	8.908	6.153	27.212	24.831	17.832	0	0	0	114.168 ✓
02	Consulta a Certidão Concedida	1.291	1.446	1.365	1.394	1.715	1.923	2.310	2.556	2.443	0	0	0	16.443
03	Consulta a AIDF	2.794	2.091	2.176	2.300	3.119	3.340	3.518	4.531	5.403	0	0	0	29.272
04	Emissão de Certidão Negativa de Débitos	21.595	22.792	22.225	24.127	27.307	26.730	33.142	30.546	24.452	0	0	0	232.916 ✓
05	Consulta PAF	691	664	569	626	637	759	959	1.005	1.111	0	0	0	7.021
08	SINTEGRA - Consulta a dados cadastrais	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09	Valida Autenticação de GR-PR	31	43	19	36	47	71	40	51	33	0	0	0	371
10	Pré-cálculo de parcelamento	96	43	548	685	576	506	857	548	579	0	0	0	4.438
11	Resumo de débitos tributários	38.566	37.932	41.037	38.701	39.326	35.715	42.893	46.324	38.131	0	0	0	358.625 ✓
12	Extrato de GIA	14.447	13.524	12.825	8.679	7.638	6.484	7.020	4.600	4.091	0	0	0	79.308 ✓
13	Extrato de PAF	776	675	835	714	824	718	934	1.031	1.057	0	0	0	7.564
14	Extrato de dívida ativa	3.624	4.224	4.177	5.135	5.155	4.625	5.958	5.034	4.246	0	0	0	42.178
15	Extrato de parcelamento	4.002	3.747	3.764	3.764	4.016	3.790	4.347	3.990	4.069	0	0	0	35.489 ✓
16	Estabelecimentos de uma Empresas	442	884	712	610	476	403	373	433	398	0	0	0	4.731
18	Cálculo de GIA em atraso	15.027	15.662	9.798	6.613	6.500	5.334	4.921	4.120	4.019	0	0	0	71.994 ✓
19	cálculo de denúncia espontânea	426	357	308	300	330	353	421	409	331	0	0	0	3.235
20	Sócios de uma empresa	441	558	532	798	687	624	716	741	964	0	0	0	6.061
21	Veículos de uma empresa	221	193	221	222	257	339	388	311	363	0	0	0	2.515
22	AIDF's de um estabelecimento	1.321	1.225	1.290	1.470	1.701	1.726	2.057	2.456	2.424	0	0	0	15.670
23	Emissão de 2ª via do CICAD	7.534	20.276	9.132	12.307	10.035	9.079	11.185	9.791	10.761	0	0	0	100.100 ✓
24	Histórico de pagamentos	3.989	4.250	3.342	3.067	3.553	2.681	3.463	3.222	3.569	0	0	0	31.136
25	Quais Empresas posso consultar?	2.235	3.425	3.494	3.194	4.387	4.792	6.417	4.886	4.554	0	0	0	37.394 ✓
26	Auto exclusão de usuário	1	2	0	2	1	1	0	3	1	0	0	0	11

27	Consulta Indicadores Econômicos	2.539	1.652	639	731	776	858	1.068	902	752	0	0	0	9.917
28	Histórico de Transações do Usuário	42	47	54	69	105	50	49	37	48	0	0	0	501
31	Pesquisa a Múltiplos Estabelecimentos	213	481	446	239	246	132	194	254	269	0	0	0	2.474
32	Alteração de Dados Cadastrais da Empresa	155	123	7	6	156	244	266	165	178	0	0	0	1.300
33	Alteração Contabilista Responsável Estabelecimento	26	13	19	39	38	51	30	0	0	0	0	0	216
34	Consulta Detalhada de Recolhimentos	1.872	2.181	1.689	1.765	2.384	1.530	2.061	2.023	2.303	0	0	0	17.808
35	Histórico de GIA	6.876	6.532	9.769	11.861	16.325	12.384	14.533	14.709	14.767	0	0	0	107.756
36	Consulta Detalhada de GIA	6.412	6.336	8.991	12.634	25.352	14.004	16.797	15.183	15.728	0	0	0	121.437
37	Consulta ao Enquadramento de Microempresas	0	257.882	8.443	1.279	454	105	0	0	0	0	0	0	268.183
42	Alteração de Dados do Usuário e Homologação	116	153	223	236	253	5.888	6.030	1.126	821	0	0	0	14.846
50	Entrega ON-LINE de GIA-ST	132	115	121	142	147	160	145	146	135	0	0	0	1.243
51	Entrega ON-LINE de GIA-ICMS	10.418	10.493	23.942	25.788	27.698	26.034	27.901	27.604	49.924	0	0	0	229.802
82	Solicitação de AIDF	1.586	1.246	1.532	1.897	1.698	1.821	1.395	1.757	2.068	0	0	0	15.000
88	Emissão de AIDF	297	133	141	263	297	262	308	350	441	0	0	0	2.492
Total Geral de Serviços:		154.565	431.218	183.253	177.908	203.134	179.669	229.908	215.675	218.265	0	0	0	1.993.595